Standarde din 2022 DE PERFORMANŢĂ pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale

Standarde din 2022 din 2022.10.28

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 1 Aprilie 2023

Intră în vigoare:
28 Octombrie 2022 An

Standarde din 2022 DE PERFORMANŢĂ pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale

Dată act: 19-oct-2022

Emitent: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

CAPITOLUL I:Dispoziţii generale

SECŢIUNEA 1:Scopul şi domeniul de aplicare

Art. 1

Standardul de performanţă pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale stabileşte cerinţele minime de calitate privind prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, precum şi modalitatea de urmărire şi evaluare a performanţei operatorilor sistemelor de distribuţie a gazelor naturale care prestează acest serviciu.

Art. 2

(1)**Prezentul standard se aplică în relaţiile dintre operatorii sistemelor de distribuţie a gazelor naturale care prestează serviciul de distribuţie şi:**
a)utilizatorii sistemului de distribuţie a gazelor naturale;
b)persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului sistemului de distribuţie a gazelor naturale în vederea accesului/racordării la sistemul de distribuţie a gazelor naturale;
c)persoanele fizice sau juridice care solicită informaţii operatorului sistemului de distribuţie a gazelor naturale sau care îi adresează acestuia o solicitare/sesizare/reclamaţie referitoare la serviciul de distribuţie a gazelor naturale;

d)Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei.

(2)**Prezentul standard stabileşte:**

a)**nivelul indicatorilor generali de performanţă pentru următoarele activităţi:**

(i)înregistrarea şi soluţionarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor privind serviciul de distribuţie a gazelor naturale;

(ii)accesul la sistemul de distribuţie a gazelor naturale şi/sau contractarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuţie a gazelor naturale;

(iii)respectarea condiţiilor de predare-preluare a gazelor naturale;

(iv)racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale;

(v)refacerea terenurilor şi/sau bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuţie a gazelor naturale;

(vi)întreruperea/limitarea/reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale;

b)compensaţiile pe care operatorii sistemelor de distribuţie a gazelor naturale au obligaţia să le plătească în cazul nerespectării obligaţiilor ce le revin;

c)indicatorii specifici de performanţă ai activităţilor desfăşurate de către operatorii de distribuţie a gazelor naturale;

d)modalitatea de raportare de către operatorii sistemelor de distribuţie a informaţiilor privind calitatea şi performanţa activităţii desfăşurate de către aceştia;

e)modalitatea de evaluare a activităţii desfăşurate de operatorii sistemelor de distribuţie a gazelor naturale.

Art. 3

Prevederile prezentului standard nu se aplică:

a)în situaţii de urgenţă, declarate conform prevederilor legale;

b)în caz de forţă majoră, declarată conform prevederilor legale;

c)la apariţia unor restricţii tehnice parţiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

SECŢIUNEA 2:Definiţii şi abrevieri

Art. 4

(1)**Abrevierile utilizate în prezentul standard au următoarele semnificaţii:**

a)*ANRE* - Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei;

b)*DTAC* - documentaţia tehnică pentru autorizarea executării lucrărilor de construire;

c)*IP* - indicatorul de performanţă;
d)*OE* - operator economic autorizat de ANRE pentru proiectarea şi/sau execuţia sistemelor de distribuţie a gazelor naturale;
e)*OSD* - operatorul sistemului de distribuţie a gazelor naturale sau operatorul sistemului de distribuţie închis, după caz;
f)*PM* - postul de măsurare a gazelor naturale;
g)*POSF* - platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de gaze naturale;
h)*PR* - postul de reglare a presiunii gazelor naturale;
i)*PRM* - postul de reglare-măsurare a gazelor naturale;
j)*SD* - sistemul de distribuţie a gazelor naturale sau sistemul de distribuţie închis, după caz;
k)*SM* - staţia de măsurare a gazelor naturale;
l)*SR* - staţia de reglare a presiunii gazelor naturale;
m)*SRM* - staţia de reglare-măsurare a gazelor naturale.

(2)**Termenii utilizaţi în prezentul standard se definesc după cum urmează:**
a)*utilizatorul SD* - orice persoană fizică sau juridică deservită de SD şi/sau ale cărei obiective sunt racordate la acesta şi care are calitatea, în acest caz, de client final sau care a încheiat cu OSD un contract de distribuţie a gazelor naturale, în mod direct şi/sau prin intermediul unui furnizor de gaze naturale;
b)*an gazier* - perioada definită în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (2) din Codul reţelei pentru Sistemul naţional de transport al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2013, cu modificările şi completările ulterioare;
c)*forţă majoră* - orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil şi inevitabil, conform prevederilor art. 1.351 alin. (2) din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, care exonerează de orice răspundere părţile contractuale;
d)*indicatorul de performanţă* - parametrul care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calităţii activităţii de distribuţie a gazelor naturale;
e)*întrerupere neplanificată* - întreruperea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale fără înştiinţarea în prealabil a utilizatorului SD;
f)*întrerupere planificată* - întreruperea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale cu înştiinţarea prealabilă a utilizatorului SD;
g)*Regulament POSF* - Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale şi pentru contractarea furnizării de

energie electrică şi gaze naturale, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 3/2022, cu modificările şi completările ulterioare;
h)*solicitant* - orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OSD;
i)*solicitare* - orice cerere scrisă depusă/transmisă la OSD, alta decât pentru prestarea unei activităţi conexe celei de operare a SD.

(3)Abrevierile şi termenii prevăzuţi la alin. (1) şi (2) se completează cu termenii definiţi în legislaţia aplicabilă în sectorul gazelor naturale.

CAPITOLUL II: Indicatori de performanţă

SECŢIUNEA 1: Dispoziţii generale

Art. 5

Pentru activităţile prevăzute la art. 2 alin. (2) lit. a) se stabilesc următorii indicatori generali de performanţă:
a)IP0 - înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor privind serviciul de distribuţie a gazelor naturale;
b)IP1 - accesul la sistemul de distribuţie a gazelor naturale şi/sau contractarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuţie a gazelor naturale, precum şi respectarea condiţiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
c)IP2 - întreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;
d)IP3 - racordarea la SD;
e)IP4 - refacerea terenurilor şi/sau a bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD;
f)IP5 - notificarea limitărilor şi/sau întreruperilor neplanificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale;
g)IP6 - notificarea limitărilor şi/sau întreruperilor planificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale;
h)IP7 - rezolvarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor privind prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard;
i)IP8 - Tel Verde;
j)IP9 - realizarea obligaţiei de plată a compensaţiilor datorate în conformitate cu prevederile prezentului standard.

SECŢIUNEA 2: IP0 - Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor privind serviciul de

distribuţie a gazelor naturale

Art. 6

(1)**Pentru primirea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor, OSD are obligaţia să înfiinţeze şi să menţină:**

a)un birou specializat de informare şi relaţii cu publicul, prevăzut cu registratură la nivelul fiecărei unităţi organizatorice aparţinând OSD;

b)un serviciu permanent de voce şi date, respectiv telefon, fax, poştă electronică;

c)o secţiune pe pagina proprie de internet pentru preluarea online a acestora.

(2)OSD are obligaţia să publice pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail şi adresa de corespondenţă, pentru preluarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor.

(3)
În momentul primirii, OSD are obligaţia să înregistreze, cu număr unic, fiecare solicitare/sesizare/ reclamaţie.

(4)Solicitările/Sesizările/Reclamaţiile primite de către OSD după încheierea programului de lucru cu publicul se înregistrează în următoarea zi lucrătoare.

(5)**OSD are obligaţia să transmită solicitantului sau utilizatorului SD numărul de înregistrare prevăzut la alin. (3), astfel:**

a)pe loc, pentru cele depuse la biroul specializat;

b)**în termen de maximum 2 zile lucrătoare, pentru cele primite prin una dintre următoarele modalităţi de comunicare:**

(i)poştă electronică sau SMS;

(ii)fax;

(iii)poştă.

(6)În cazul în care solicitantul sau utilizatorul SD specifică o anumită modalitate de comunicare, OSD are obligaţia să transmită numărul de înregistrare pe calea specificată.

(7)Solicitările/Sesizările/Reclamaţiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale solicitantului sau ale utilizatorului SD se clasează fără ca OSD să emită răspuns.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:**

$IP^{1}_{0} = [N_{T2} / (N_{înreg} - N_{Clasate} - N_{T0})] \times 100, (\%),$

unde:

- N_{T0} - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis conform prevederilor alin. (5) lit. a);

- N_{T2} - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis într-un interval de timp mai mic sau egal cu cel prevăzut la alin. (5) lit. b);

- $N_{înreg}$ - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor primite şi înregistrate conform prevederilor alin. (3);

- $N_{Clasate}$ - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor primite, înregistrate şi clasate.

(9)Indicatorul IP^1_0 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^1_0 >= 90\%$.

(10)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5) lit. b), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 10 lei, începând cu prima zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (5) lit. b), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei/solicitării prevăzute la alin. (3).

SECŢIUNEA 3:IP1 - Accesul la sistemul de distribuţie a gazelor naturale şi/sau contractarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuţie a gazelor naturale, precum şi respectarea condiţiilor de predare-preluare a gazelor naturale

Art. 7

Indicatorul general de performanţă se referă la următoarele:

a)accesul la SD şi/sau contractarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuţie a gazelor naturale;

b)asigurarea presiunii gazelor naturale;

c)asigurarea calităţii gazelor naturale;

d)măsurarea gazelor naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare;

e)relaţia dintre utilizatorul SD şi OSD.

Art. 8

(1)**La cererea scrisă a oricărei persoane fizice sau juridice, care solicită accesul la SD, OSD are obligaţia să transmită acesteia unul dintre următoarele documente:**

a)**contractul de distribuţie a gazelor naturale, în vederea semnării;**

sau

b)refuzul de acces la SD.

(2)Termenul pentru transmiterea documentului prevăzut la alin. (1) este de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii şi/sau a documentaţiei complete, după caz, prevăzută în regulamentul privind accesul la sistemele de distribuţie a gazelor naturale, aprobat prin ordin al preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei.

(3)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP^{1}_{1} = (N_{CTR10} / N_{TCTRSD}) \times 100, (\%),$

unde:

- N_{CTR10}
- numărul contractelor de distribuţie a gazelor naturale/refuzurilor de acces transmise într-un interval de timp mai mic sau egal cu 10 zile de la data înregistrării cererii şi/sau a documentaţiei complete, prevăzută de legislaţia aplicabilă în sectorul gazelor naturale;

- N_{TCTRSD} - numărul total de solicitări primite de OSD în vederea contractării serviciului de distribuţie a gazelor naturale.

(4)Indicatorul IP^{1}_{1} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^{1}_{1} >= 90\%$.

(5)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (2), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării cererii şi/sau a documentaţiei complete.

Art. 9

(1)OSD are obligaţia să asigure utilizatorului SD/clientului final livrarea cantităţilor de gaze naturale, în punctele de predare-preluare comercială, la presiunea prevăzută în contractul de distribuţie a gazelor naturale sau în avizul tehnic de racordare aferent locului de consum.

(2)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile scrise ale oricărui utilizator SD/client final, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

(3)OSD are obligaţia să verifice la faţa locului presiunea gazelor naturale la ieşirea din SRM/SM/PRM/PR/PM, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(4)OSD are obligaţia să notifice utilizatorul SD/clientul final, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei, cu privire la data, ora şi locul unde urmează să se efectueze verificarea prevăzută la alin. (3).

(5)Utilizatorul SD/Clientul final poate participa la verificarea prevăzută la alin. (3). În situaţia în care utilizatorul SD/clientul final nu dă curs notificării, OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

(6)Rezultatele verificării prevăzute la alin. (3) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OSD, după care acestea sunt transmise utilizatorului SD/clientului final, pe canalele de comunicare prevăzute la art. 24 alin. (3). În situaţia în care utilizatorul SD/clientul final sau reprezentantul acestuia, a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(7)Atunci când valoarea măsurată a presiunii de livrare a gazelor naturale nu se înscrie în limitele precizate în contractul de distribuţie a gazelor naturale sau în avizul tehnic de racordare la SD aferent locului de consum, OSD procedează la restabilirea valorii acesteia.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:**

$IP^2_1 = N_{P15} / N_{PTR} - N_{Pclasat} \times 100, (\%),$

unde:

- N_{P15} - numărul sesizărilor/reclamaţiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile de la data înregistrării acestora;

- N_{PTR} - numărul total de sesizări/reclamaţii referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale primite;

- $N_{Pclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale clasate.

(9)Indicatorul IP^2_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^2_1 >= 95\%$.

(10)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (2), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(11)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3), OSD are obligaţia să plătească**

utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (3), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(12)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (4), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (4), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

Art. 10

(1)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile scrise ale utilizatorului SD/clientului final, cu privire la calitatea gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

(2)Răspunsul OSD la sesizările/reclamaţiile cu privire la calitatea gazelor naturale se elaborează pe baza datelor primite de la operatorul sistemului din amonte, pentru zona respectivă de calitate, aferente perioadei de facturare.

(3)OSD poate clasa sesizările/reclamaţiile cu privire strict la valoarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale utilizată la facturare, primite după 60 de zile de la data emiterii facturii de gaze naturale.

(4)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP^3_1 = N_{C15} / N_{TCAL} - N_{TCalClasat} \times 100, (\%),$

unde:

- N_{C15} - numărul reclamaţiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile de la data înregistrării acestora;

- N_{TCAL} - numărul total al reclamaţiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale primite;

- $N_{TCalClasat}$ - numărul total al reclamaţiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale clasate.

(5)Indicatorul IP^3_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^3_1 >= 95\%$.

(6)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**
a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

Art. 11

(1)OSD are obligaţia să efectueze măsurarea cantităţilor de gaze naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare cu periodicitatea prevăzută în reglementările în vigoare.

(2)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile oricărui utilizator SD/client final, cu privire la măsurarea cantităţilor de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile de la înregistrarea acestora.

(3)În situaţia în care sesizarea/reclamaţia se referă la funcţionarea sistemului/mijlocului de măsurare a gazelor naturale, OSD are obligaţia să verifice la locul de consum funcţionarea acestuia, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei; la faţa locului se verifică, după caz, cel puţin următoarele: etanşeitatea îmbinărilor, existenţa şi integritatea sigiliilor OSD, funcţionarea sistemului/mijlocului de măsurare la debitul minim şi la debitul maxim al aparatelor consumatoare de combustibili gazoşi.

(4)OSD are obligaţia să notifice utilizatorul SD/clientul final, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei, cu privire la data şi ora când urmează să se efectueze verificarea prevăzută la alin. (2).

(5)Utilizatorul SD/Clientul final poate participa la verificarea prevăzută la alin. (3); în cazul în care clientul final nu dă curs notificării prevăzute la alin. (4), OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

(6)Rezultatele verificării prevăzute la alin. (3) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OSD, după care acestea sunt transmise utilizatorului SD/clientului final, pe canalele de comunicare prevăzute la art. 24 alin. (3). În situaţia în care clientul final a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(7)În situaţia în care în urma verificării prevăzute la alin. (3) clientul final doreşte verificarea metrologică a sistemului/mijlocului de măsurare, acesta depune o cerere la OSD, iar verificarea metrologică se realizează conform legislaţiei metrologice în vigoare.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP^4_1 = N_{citit\ la\ termen} / N_{TCF} \times 100, (\%),$

unde:

$N_{citit\ la\ termen}$ - numărul echipamentelor de măsurare citite la termenul precizat în reglementările în vigoare;

N_{TCF} - numărul total al echipamentelor de măsurare montate la clientul final.

(9)Indicatorul IP^4_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^4_1 >= 95\%$.

(10)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:**

$IP^5_1 = N_{M15} / N_{TM} - N_{MClasat} \times 100, (\%),$

unde:

N_{M15} - numărul sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la măsurarea cantităţilor de gaze naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

N_{TM} - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la măsurarea cantităţilor de gaze naturale primite;

$N_{MClasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la măsurarea cantităţilor de gaze naturale clasate.

(11)Indicatorul IP^5_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^5_1 >= 95\%$.

(12)Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească clientului final o sumă fixă în valoare de 100 de lei pentru fiecare echipament de măsurare necitit în intervalul menţionat la alin. (1), cu excepţia cazului în care se dovedeşte că citirea nu a putut fi efectuată din culpa clientului final.

(13)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (2), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(14)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (3), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(15)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (4), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**
a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (4), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

(16)Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul să conteste integral sau parţial suma facturată de către OSD, în scris, cu precizarea clară a sumelor contestate şi a motivelor contestării; OSD are obligaţia să analizeze sumele contestate şi să transmită utilizatorului SD/clientului final, în scris, un răspuns conţinând rezultatele analizei, în termen de 10 zile lucrătoare de la data primirii contestaţiei.

(17)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (16) se calculează cu formula:**

$IP^6_1 = N_{SF10} / N_{TF} - N_{Fclasat}$ x 100, (%),

unde:

N_{SF10} - numărul sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la sumele facturate, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

N_{TF} - numărul total al facturilor emise;

$N_{Fclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la sumele facturate clasate.

(18)Indicatorul IP^6_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^6_1 >= 95\%$.

(19)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (16), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final următoarele compensaţii:**
a)o sumă fixă în valoare de 200 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (16), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
b)suplimentar, 15 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

Art. 12

(1)În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data schimbării efective a furnizorului de către clientul final, OSD are obligaţia să înregistreze în POSF indexul citit de acesta sau furnizat de sistemul de măsurare inteligent, în situaţia în care clientul final nu înregistrează un index autocitit la

data schimbării efective a furnizorului.

(2)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP^{7}_{1} = N_{Tînreg5} / N_{Nînreg} \times 100, (\%),$

unde:

$N_{Tînreg5}$ - numărul total al înregistrărilor de index realizate de OSD în POSF într-un interval de timp mai mic sau egal cu 5 zile lucrătoare de la data schimbării efective a furnizorului;

$N_{Nînreg}$ - numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului primite şi înregistrate.

(3)Indicatorul IP^{7}_{1} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^{7}_{1} >= 90\%$.

(4)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării.

SECŢIUNEA 4: IP2 - Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final

Art. 13

(1)OSD are obligaţia să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorului SD/ clientului final.

(2)Prevederile alin. (1) nu se aplică în situaţia în care OSD dovedeşte, cu documente justificative, că neîndeplinirea obligaţiei este rezultatul solicitărilor/acţiunilor unor terţi în baza unor prevederi legale, indiferent dacă aceştia au sau nu relaţii contractuale cu OSD, respectiv al solicitării furnizorului în conformitate cu prevederile art. 51 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienţii finali, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 29/2016, cu modificările şi completările ulterioare.

(3)Pentru neîndeplinirea obligaţiei prevăzute la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească utilizatorului SD/clientului final o compensaţie în valoare de 200 de lei.

(4)În situaţia în care solicitarea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale, respectiv de reluare a alimentării cu gaze naturale aparţine clientului final, OSD are

obligaţia să soluţioneze cererea primită şi să presteze activităţile specifice la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării, cu condiţia înregistrării plăţii, sau în termenul solicitat de clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare.

(5)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) se calculează cu formula:**

$IP^{1}_{2} = N_{TILR24} / N_{TILRC} \times 100, (\%),$

unde:

- N_{TILR24} - numărul de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale, realizate de OSD într-un interval de timp mai mic de 24 de ore de la solicitarea clientului final sau în termenul solicitat de clientul final, luând în considerare perioada cu zile libere declarate conform legislaţiei naţionale;

- N_{TILRC} - numărul total de solicitări de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale solicitate de clientul final.

(6)Indicatorul IP^{1}_{2} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^{1}_{2} >= 95\%$.

(7)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (4), OSD are obligaţia să plătească clientului final următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (4), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activităţile de întrerupere/limitare, respectiv de reluare a alimentării cu gaze naturale.

(8)În situaţia în care solicitarea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale, respectiv reluare a alimentării cu gaze naturale aparţine furnizorului/operatorului conductelor de alimentare din amonte/operatorului de transport şi de sistem/operatorului de distribuţie gaze naturale, după caz, OSD are obligaţia să soluţioneze cererea primită şi să presteze activităţile specifice la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării sau în termenul solicitat de furnizor/operatorul conductelor de alimentare din amonte/operatorul de transport şi de sistem/operatorul de distribuţie gaze naturale, după caz, dacă acesta din urmă este mai mare.

(9)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (8) se calculează cu formula:**

$IP^{2}_{2} = N_{TILRF24} / N_{TILRF} \times 100, (\%),$

unde:

- $N_{TILRF24}$ - numărul de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale, realizate de OSD într-un interval de timp mai mic de 24 de ore de la solicitarea furnizorului/ operatorului conductelor de alimentare din amonte/operatorului de transport şi de sistem/operatorului de distribuţie gaze naturale, după caz;

- N_{TILRF} - numărul total de solicitări de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale solicitate de furnizor/operatorul conductelor de alimentare din amonte/ operatorul de transport şi de sistem/operatorul de distribuţie gaze naturale, după caz.

(10)Indicatorul IP^2_2 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^2_2 >= 95\%$.

(11)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (8), OSD are obligaţia să plătească furnizorului/operatorului conductelor de alimentare din amonte/operatorului de transport şi de sistem/operatorului de distribuţie gaze naturale, după caz, următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 200 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (8), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activităţile de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale.

SECŢIUNEA 5:IP3 - Racordarea la SD

Art. 14

(1)Cererea de racordare la SD se evaluează de către OSD în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia, în conformitate cu prevederile art. 19 alin. (1) din Regulamentul privind racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 7/2022, denumit în continuare *Regulament*. Dacă se constată că cererea este incompletă, OSD notifică solicitantul, în termenul precizat la art. 19 alin. (2) din Regulament, despre necesitatea completării acesteia.

(2)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei de notificare privind completarea documentaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP^1_3 = N_{NotDocIN} / N_{TDocIN} \times 100, (\%),$

unde:

$N_{NotDocIN}$ - numărul notificărilor privind completarea documentaţiei transmise într-un interval mai mic sau egal cu 5 zile lucrătoare;

N_{TDocIN}

(3)Indicatorul IP^1_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^1_3 >= 95\%$.

(4)**În cazul depunerii cererii de racordare la SD complete, OSD are obligaţia de a emite:**

a)aviz tehnic de racordare, în termen de maximum 30 de zile de la primirea cererii;

b)aviz tehnic de principiu, în termen de 30 de zile de la primirea cererii;

c)notificarea privind separarea dintr-o instalaţie comună existentă, în termen de maximum 15 zile de la primirea cererii.

(5)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile scrise ale oricărui solicitant, cu privire la racordarea la SD, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(6)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) lit. a) se calculează cu formula:**

$IP^2_3 = N_{ATR} / N_{Tracord} - N_{Clasat} - N_{ATP} - N_{TIstlCom}$ *x 100, (%),*

unde:

- N_{ATR} - numărul avizelor tehnice de racordare emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la alin. (4) lit. a);

- N_{ATP} - numărul avizelor tehnice de principiu emise;

- $N_{Tracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD;

- N_{Clasat} - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate;

- $N_{TIstlCom}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care au fost transmise notificări privind separarea dintr-o instalaţie comună de utilizare a gazelor naturale.

(7)Indicatorul IP^2_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^2_3 >= 95\%$.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) lit. b) se calculează cu formula:**

$IP^3_3 = N_{ATP} / N_{Tracord} - N_{Clasat} - N_{ATR} - N_{TIstlCom}$ *x 100, (%),*

unde:

- N_{ATR} - numărul avizelor tehnice de racordare emise;

- N_{ATP} - numărul avizelor tehnice de principiu emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la alin. (4) lit. b);

- $N_{Tracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD;

- N_{Clasat} - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate;

- $N_{TIstlCom}$
privind separarea dintr-o instalaţie de utilizare comună.

(9)Indicatorul IP^3_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^3_3 >= 95\%$.

(10)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) lit. c) se calculează cu formula:**

$$IP^4_3 = N_{TIstlCom} / N_{Tracord} - N_{Clasat} - N_{ATR} - N_{ATP} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_{ATR} - numărul avizelor tehnice de racordare emise;

- N_{ATP} - numărul avizelor tehnice de principiu emise;

- $N_{Tracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD;

- N_{Clasat} - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate;

- $N_{TIstlCom}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care au fost transmise notificări privind separarea dintr-o instalaţie de utilizare comună într-un interval mai mic decât cel prevăzut la alin. (4) lit. c).

(11)Indicatorul IP^4_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^4_3 >= 95\%$.

(12)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:**

$$IP^5_3 = N_{RR20} / N_{TSracord} - N_{Rclasat} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_{RR20} - numărul sesizărilor/reclamaţiilor privind racordarea la SD la care OSD a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;

- $N_{TSracord}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor primite, cu privire la racordarea la SD;

- $N_{Rclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor clasate, cu privire la racordarea la SD.

(13)Indicatorul IP^5_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^5_3 >= 95\%$.

(14)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 6-a zi de la data când trebuia să trimită notificarea privind necesitatea completării cererii de racordare.

(15)**Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la alin. (4), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (4), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi sau cu a 31-a zi, după caz, de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentaţiei complete sau de la data completării acesteia.

(16)Prevederile alin. (14) şi (15) nu se aplică în situaţia în care OSD dovedeşte cu documente justificative că neîndeplinirea obligaţiilor sale este cauzată de transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor necesare.

(17)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 10 lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (5), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

Art. 15

(1)OSD selectează OE pentru realizarea instalaţiei de racordare, în termen de 60 de zile de la semnarea contractului de racordare cu solicitantul.

(2)**Indicatorul specific de performanţă aferent prevederilor alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP_3^6 = N_{Tidesemn60} / N_{Tiracord} - N_{TirOE\ selectat\ CF} - N_{TirClasat}\ x\ 100,\ (\%),$

unde:

- $N_{Tidesemn60}$ - numărul total de desemnări OE pentru realizarea de instalaţii de racordare, efectuate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 60 de zile de la semnarea contractului de racordare cu solicitantul;

- $N_{Tiracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD;

- $N_{TirOE\ selectat\ CF}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care solicitantul a selectat un OE;

- $N_{TirClasat}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate.

(3)Indicatorul IP_3^6 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^6 >= 95\%$.

(4)Pentru realizarea unei instalaţii de racordare, OSD are obligaţia să pună în funcţiune instalaţia de

racordare la SD în maximum 90 de zile de la data obţinerii autorizaţiei de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autorităţile competente care permite începerea lucrărilor.

(5)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea, execuţia, recepţia şi punerea în funcţiune a instalaţiei de racordare, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(6)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) se calculează cu formula:**

$IP_3^7 = N_{Tir90} / N_{Tiracord} - N_{TirClasat} \times 100, (\%),$

unde:

- N_{Tir90} - numărul total al punerilor în funcţiune realizate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 90 de zile de la obţinerea acordului administratorului drumului, respectiv a autorizaţiei de construire, după caz;

- $N_{Tiracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD;

- $N_{TirClasat}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate.

(7)Indicatorul IP_3^7 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^7 >= 95\%$.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:**

$IP_3^8 = N_{R20RPIF} / N_{TRPIF} - N_{RPIFclasat} \times 100, (\%),$

unde:

- $N_{R20RPIF}$ - numărul sesizărilor/reclamaţiilor cu privire la recepţia tehnică şi/sau punerea în funcţiune a instalaţiei de racordare, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;

- N_{TRPIF} - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor primite cu privire la recepţia tehnică şi/sau punerea în funcţiune a instalaţiei de racordare;

- $N_{RPIFclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor clasate cu privire la recepţia tehnică şi/sau punerea în funcţiune a instalaţiei de racordare.

(9)Indicatorul IP_3^8 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^8 >= 95\%$.

(10)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 500 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei

termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
b)suplimentar, 20 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 61-a zi de la data încheierii contractului de racordare.

(11)**Prevederile alin. (10) nu se aplică în situaţia în care OSD dovedeşte cu documente justificative şi notifică solicitantul cu privire la motivul întârzierii, şi anume că neîndeplinirea obligaţiilor sale este cauzată de:**
a)transmiterea cu întârziere, de către solicitant, a documentelor prevăzute prin reglementările în vigoare;
b)cererea solicitantului de amânare a depunerii documentaţiei pentru obţinerea autorizaţiei de construire sau de punere în funcţiune a racordului şi/sau a SRM/SR/SM/PRM/PR/PM;
c)neemiterea sau emiterea cu întârziere, de către autorităţile publice locale şi/sau alţi emitenţi stabiliţi prin certificatul de urbanism sau prin alte acte cu caracter normativ în vigoare, a autorizaţiilor, a acordurilor şi/sau a avizelor;
d)restricţiile de lucru impuse prin acte ale autorităţilor publice locale/centrale şi/sau celor impuse prin alte acte normative în vigoare;
e)întârzierile cauzate de contestaţiile din procesul de desemnare a OE.

(12)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5) şi la art. 16 alin. (5), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**
a)o sumă fixă în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenelor prevăzute la alin. (5) şi la art. 16 alin. (5), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
b)suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

Art. 16

(1)Pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, OSD are obligaţia să desemneze un OE în termen de 60 de zile de la data încheierii contractului de racordare.

(2)**Indicatorul specific de performanţă aferent prevederilor alin. (1) se calculează cu formula:**

$$IP_3^9 = N_{TCdesemn60} / N_{TOCracord} - N_{TO\ OE\ selectat\ CF} - N_{TOCClasat} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{TCdesemn60}$ - numărul total de desemnări OE pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, efectuate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 60 de zile de la semnarea contractului cu solicitantul;

- $N_{TOCracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei

obiectiv/conducte necesar/necesare racordării;

- $N_{TO\ OE\ selectat\ CF}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării finanţat/finanţate de solicitant şi realizat/realizate prin intermediul unui OE selectat de solicitant;

- $N_{TOCClasat}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate cu privire la solicitările de realizare a unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării.

(3)Indicatorul IP_3^9 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^9 >= 95\%$.

(4)Pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, OSD are obligaţia să pună în funcţiune obiectivul/conducta în termen de 180 de zile de la data obţinerii autorizaţiei de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autorităţile competente care permit începerea lucrărilor, în conformitate cu prevederile art. 37 alin. (2) din Regulament.

(5)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea, execuţia, recepţia şi punerea în funcţiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(6)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (4) se calculează cu formula:**

$$IP_3^{10} = N_{TPIF180} / N_{TOCracord} - N_{TOCClasat} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{TPIF180}$ - numărul total al punerilor în funcţiune a obiectivelor/conductelor, realizate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 180 de zile, în conformitate cu prevederile art. 37 alin. (2) din Regulament;

- $N_{TOCracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării;

- $N_{TOCClasat}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate cu privire la solicitările de realizare a unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării.

(7)Indicatorul IP_3^{10} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^{10} >= 95\%$.

(8)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:**

$$IP_3^{11} = N_{R20CPIF} / N_{TCPIF} - N_{CPIFclasat} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{R20CPIF}$
şi/sau punerea în funcţiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;

- N_{TCPIF} - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor primite cu privire la proiectarea, execuţia, recepţia tehnică şi/sau punerea în funcţiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării;

- $N_{CPIFclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor clasate cu privire la proiectarea, execuţia, recepţia tehnică şi/sau punerea în funcţiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării.

(9)Indicatorul IP_3^{11} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_3^{11} >= 95\%$.

(10)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 500 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 20 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 61-a zi de la data semnării contractului de racordare.

(11)**Prevederile alin. (10) nu se aplică în situaţia în care OSD dovedeşte cu documente justificative şi notifică solicitantul cu privire la motivul întârzierii, şi anume că neîndeplinirea obligaţiilor sale este cauzată de:**

a)transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor prevăzute prin reglementările în vigoare;

b)cererea solicitantului de amânare a depunerii documentaţiei pentru obţinerea autorizaţiei de construire sau de punere în funcţiune a racordului şi/sau a SRM/SR/SM/PRM/PR/PM;

c)neemiterea sau emiterea cu întârziere de către autorităţile publice locale şi/sau alţi emitenţi stabiliţi prin certificatul de urbanism sau prin alte acte cu caracter normativ în vigoare a autorizaţiilor, acordurilor şi/sau avizelor;

d)restricţiile de lucru impuse prin acte ale autorităţilor publice locale/centrale şi/sau celor impuse prin alte acte normative în vigoare;

e)întârzierile cauzate de contestaţiile din procesul de desemnare a OE.

SECŢIUNEA 6: IP4 - Refacerea terenurilor şi/sau a bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD

Art. 17

(1)În situaţia în care, în exercitarea dreptului de uz şi de servitute pentru executarea lucrărilor

necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatării şi întreţinerii sistemelor de distribuţie a gazelor naturale sau a unei părţi componente a acestora, sunt afectate terenuri şi/sau bunuri proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice sau juridice, OSD are obligaţia de a readuce la starea iniţială terenurile şi/sau bunurile afectate.

(2)OSD are obligaţia de a răspunde la sesizările/reclamaţiile oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la refacerea terenurilor şi/sau bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD, în termen de maximum 20 de zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

(3)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:**

$IP_4^1 = N_{L20} / N_{TRL} - N_{Lclasat} \times 100, (\%),$

unde:

- N_{L20} - numărul sesizărilor/reclamaţiilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

- N_{TRL} - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor primite cu privire la refacerea terenurilor şi/sau bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD;

- $N_{Lclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamaţiilor clasate cu privire la refacerea terenurilor şi/sau bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD.

(4)Indicatorul IP_4^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_4^1 >= 90\%$.

(5)**Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2), OSD are obligaţia să plătească solicitantului sau utilizatorului SD următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 20 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (2), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

SECŢIUNEA 7:IP5 - Notificarea limitărilor şi/sau întreruperilor neplanificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale

Art. 18

(1)Atunci când prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale este limitată şi/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligaţia de a notifica utilizatorul SD/clientul final, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data şi ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului.

(2)În situaţia în care prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale este limitată şi/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligaţia să reia alimentarea cu gaze naturale cu respectarea prevederilor art. 321 alin. (1) din Normele tehnice pentru proiectarea, executarea şi exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 89/2018.

(3)În situaţia în care nu este posibilă reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale la data şi ora comunicate iniţial, OSD are obligaţia să notifice utilizatorul SD/clientul final, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 12 ore de la informarea iniţială, asupra evoluţiei situaţiei, inclusiv asupra oricărei modificări a datei şi a orei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(4)În cazul în care limitarea şi/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale afectează un număr mai mic de 100 de utilizatori SD, obligaţiile prevăzute la alin. (1) şi (3) se consideră îndeplinite prin lipirea de afişe la limita de proprietate a acestora.

(5)Pentru situaţiile în care limitarea şi/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale afectează un număr mai mare de 100 de utilizatori SD, OSD are obligaţia să efectueze notificările prevăzute la alin. (1) şi (3), prin anunţuri publice realizate prin intermediul mass-mediei.

(6)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$IP_5^1 = NU_{12} / NU_{afectaţi} \times 100, (\%),$

unde:

- NU_{12} - numărul utilizatorilor SD/clienţilor finali afectaţi, notificaţi într-un interval de timp mai mic de 12 ore;

- $NU_{afectaţi}$ - numărul total al utilizatorilor SD/clienţilor finali afectaţi.

(7)Indicatorul IP_5^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP_5^1 >= 95\%$.

(8)**Pentru nerespectarea obligaţiei în termenele prevăzute la alin. (1) şi/sau alin. (3), OSD are obligaţia să plătească utilizatorilor SD/clienţilor finali următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 100 de lei, după împlinirea scadenţei termenelor prevăzute la alin. (1), respectiv alin. (3), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 2 lei pentru fiecare oră de întârziere, începând cu a 13-a oră de la momentul limitării/ întreruperii neplanificate prevăzute la alin. (1) şi/sau de la expirarea perioadelor consecutive, prevăzute la alin. (3).

(9)Pentru nerespectarea obligaţiei în termenul prevăzut la alin. (2), OSD are obligaţia să plătească

clienţilor finali o compensaţie în valoare de 100 de lei, după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (2), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2).

SECŢIUNEA 8: IP6 - Notificarea limitărilor şi/sau întreruperilor planificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale

Art. 19

(1)OSD are dreptul să limiteze şi/sau să întrerupă prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparaţie, modernizare şi exploatare.

(2)**OSD publică pe pagina proprie de internet, folosind modelul prevăzut în anexa nr. 1 la prezentul standard:**

a)limitările şi/sau întreruperile planificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, prevăzute la alin. (1), până cel târziu la data de 1 iulie a anului gazier curent, pentru anul gazier următor;

b)modificarea limitărilor şi/sau întreruperilor planificate prevăzute la lit. a), precum şi justificarea acesteia, cu cel puţin 30 de zile anterior modificării.

(3)În cazul în care prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale este limitată şi/sau întreruptă planificat, OSD are obligaţia de a notifica utilizatorii SD/clienţii finali afectaţi, furnizorii acestora, cu cel puţin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data şi ora limitării/întreruperii, precum şi data şi ora reluării prestării serviciului.

(4)OSD are obligaţia să reia prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale la termenul specificat în notificarea prevăzută la alin. (3).

(5)**OSD îşi îndeplineşte obligaţia prevăzută la alin. (3) prin una dintre următoarele variante:**

a)afişează anunţul la limita de proprietate a clienţilor finali;

b)transmite utilizatorilor SD/clienţilor finali afectaţi şi furnizorilor acestora anunţul prin poştă electronică sau SMS;

c)transmite anunţul public prin intermediul mass-mediei.

(6)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (3) se calculează cu formula:**

$IP^1_6 = (NU_2 / NU_{afectaţi}) \times 100, (\%),$

unde:

- NU_2 - numărul utilizatorilor SD afectaţi, notificaţi într-un interval de timp mai mare sau egal cu 2

zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor;

- $NU_{afectaţi}$ - numărul total al utilizatorilor SD afectaţi.

(7)Indicatorul IP^1_6 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^1_6 >= 98\%$.

(8)Pentru nerespectarea obligaţiilor în termenele prevăzute la alin. (3) şi/sau alin. (4), OSD are obligaţia să plătească utilizatorilor SD/clienţilor finali afectaţi o compensaţie în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenelor prevăzute la alin. (3), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2).

(9)Compensaţiile prevăzute la alin. (8) nu se plătesc în cazul în care OSD prezintă documente justificative din care rezultă că respectarea obligaţiei prevăzute la alin. (4) nu a fost posibilă din cauza unor acţiuni sau restricţii impuse de terţi în baza unor prevederi legale.

SECŢIUNEA 9:IP7 - Soluţionarea solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor privind prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard

Art. 20

(1)OSD are obligaţia de a răspunde oricărei solicitări/sesizări/reclamaţii cu privire la prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acestora.

(2)În categoria solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor prevăzute la alin. (1) sunt incluse şi cazurile în care în cuprinsul aceleiaşi solicitări/sesizări/reclamaţii se face referire la două sau mai multe situaţii tratate distinct în prezentul standard.

(3)Prevederile alin. (2) nu aduc atingere obligaţiilor OSD prevăzute la art. 9 alin. (1)-(4), art. 10 alin. (1), art. 11 alin. (2)-(4) şi alin. (16), art. 13 alin. (4) şi (8), art. 18 alin. (1)-(3) şi (5), precum şi la art. 19 alin. (3) şi (4).

(4)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:**

$$IP^1_7 = [N_{înreg30} / (N_{TSprimite} - N_{Sclasat})] \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{înreg30}$ - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 30 de zile de la data înregistrării acestora;

- $N_{TSprimite}$ - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor primite, altele decât cele tratate

distinct în prezentul standard;

- $N_{Sclasat}$ - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamaţiilor clasate, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard.

(5)Indicatorul IP^{1}_{7} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^{1}_{7} >= 80\%$.

(6)**Pentru nerespectarea obligaţiei în termenul prevăzut la alin. (1), OSD are obligaţia să plătească solicitantului următoarele compensaţii:**

a)o sumă fixă în valoare de 10 lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenţei termenului prevăzut la alin. (1), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);

b)suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 31-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamaţiei.

SECŢIUNEA 10:IP8 - Tel Verde

Art. 21

(1)OSD are obligaţia de a asigura funcţionarea unui serviciu telefonic de urgenţă, netaxabil, accesibil 24 de ore din 24 şi cu înregistrare vocală, denumit *Tel Verde*, pentru preluarea sesizărilor şi a reclamaţiilor referitoare la apariţia unor defecţiuni sau la acţiunile unor terţi, de natură a pune în pericol integritatea şi funcţionarea în condiţii de siguranţă a SD.

(2)**OSD are obligaţia să păstreze, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, următoarele informaţii:**

a)numărul total de apeluri primite la Tel Verde;

b)numărul apelurilor cu privire la apariţia unor defecţiuni de natură a pune în pericol integritatea şi funcţionarea în condiţii de siguranţă a SD, inclusiv cele referitoare la scăpările de gaze naturale;

c)numărul apelurilor cu privire la acţiunile unor terţi de natură a pune în pericol integritatea şi funcţionarea în condiţii de siguranţă a SD;

d)numărul apelurilor cu timp de aşteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde.

(3)În cazul apelurilor cu privire la scăpări de gaze naturale, OSD are obligaţia de a preciza perioada estimată în care urmează să sosească echipa de intervenţie la locul semnalat.

(4)OSD are obligaţia să asigure deplasarea echipei de intervenţie, prevăzută la alin. (3), la locul semnalat, în cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului.

(5)În cazul în care scăpările de gaze naturale sunt localizate după sistemul/mijlocul de măsurare, dar înainte de robinetul de la ieşirea din SRM aparţinând OSD, acesta are obligaţia de a-i comunica, în cel mai scurt timp posibil, utilizatorului SD/clientului final afectat apariţia defecţiunii, măsurile luate,

precum şi durata estimată pentru remediere.

Art. 22

(1)**Indicatorul specific de performanţe aferent obligaţiei prevăzute la art. 21 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:**

$IP^{1}_{8} = (N_{Atimp\ 60} / N_{Atotal}) \times 100, (\%),$

unde:

$N_{Atimp\ 60}$ - numărul apelurilor cu timp de aşteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde;

N_{Atotal} - numărul total de apeluri de urgenţă primite la Tel Verde.

(2)Indicatorul IP^{1}_{8} se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^{1}_{8} >= 98\%$.

SECŢIUNEA 11: IP9 - Realizarea obligaţiei de plată a compensaţiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanţă pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale

Art. 23

(1)**Realizarea obligaţiei de plată a compensaţiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează astfel:**

a)automat, în situaţia în care OSD are informaţii despre contul solicitantului/utilizatorului SD/ clientului final în care trebuie efectuată plata;

b)în urma obţinerii datelor necesare de la categoriile de solicitanţi prevăzuţi la art. 2 alin. (1) lit. a) şi c), îndreptăţiţi pentru primirea unei compensaţii.

(2)OSD are obligaţia de a plăti compensaţiile în sume fixe, respectiv sume suplimentare într-un termen de maximum 60 de zile de la data la care termenul aferent obligaţiilor corespunzătoare a fost depăşit; cuantumul sumelor suplimentare se determină la data efectivă a plăţii către solicitant/ utilizator SD/client final.

(3)

Modalitatea de plată a compensaţiilor se stabileşte de comun acord între solicitant/utilizatorul SD/ clientul final şi OSD.

(4)Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensaţiile datorate se specifică expres "Contravaloare compensaţii conform indicatorului de performanţă ... ".

(5)Plata de către OSD a compensaţiilor nu îl exonerează pe acesta de la plata altor daune stabilite de instanţa de judecată şi/sau de alte reglementări aplicabile.

(6)**În cazul în care OSD nu efectuează plata compensaţiilor în termenul prevăzut la alin. (2),**

acesta are obligaţia să plătească solicitantului/utilizatorului SD/clientului final:

a)dublul compensaţiilor datorate, începând cu a 61-a zi de la data la care obligaţiile de plată a compensaţiilor OSD devin scadente;

b)triplul compensaţiilor datorate, începând cu a 121-a zi de la data la care obligaţiile de plată a compensaţiilor OSD devin scadente.

(7)**Indicatorul specific de performanţă aferent obligaţiei prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:**

$IP^1_9 = [(N_{comp60} + N_{comp61} + N_{comp121}) / N_{Tcomp}] \times 100\ (\%),$

unde:

N_{comp60} - numărul compensaţiilor care au fost plătite în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligaţiile OSD devin scadente;

N_{comp61} - numărul compensaţiilor duble plătite de OSD;

$N_{comp121}$ - numărul compensaţiilor triple plătite de OSD;

N_{Tcomp} - numărul total al compensaţiilor care trebuie plătite.

(8)Indicatorul IP^1_9 se consideră performant dacă este îndeplinită condiţia $IP^1_9 >= 90\%$.

CAPITOLUL III:Modalităţi de comunicare

Art. 24

(1)La solicitările/sesizările/reclamaţiile scrise ale oricărui solicitant/utilizator SD/client final, OSD are obligaţia de a analiza aspectele semnalate şi de a răspunde, în scris, cu privire la rezultatul analizei efectuate şi la măsurile dispuse.

(2)Obligaţia OSD de a răspunde la solicitări/sesizări/reclamaţii se consideră îndeplinită la data transmiterii răspunsului.

(3)**OSD are obligaţia să transmită răspunsul prevăzut la alin. (1) prin una dintre următoarele modalităţi de comunicare:**

a)prin poşta electronică;

b)prin fax;

c)prin poştă;

d)prin predare sub semnătură, în situaţia în care răspunsul este ridicat personal de către solicitant/ utilizatorul SD/clientul final.

(4)În cazul în care solicitantul/utilizatorul SD/clientul final specifică o anumită modalitate de

comunicare, OSD are obligaţia să transmită răspunsul prevăzut la alin. (1) pe calea specificată.

(5)**Data la care OSD transmite răspunsul se consideră:**

a)data predării, dacă răspunsul este ridicat personal, sub semnătură de primire;

b)data transmiterii prin poştă, cu confirmare de primire;

c)data generării raportului afirmativ de primire a acestuia, în cazul expedierii prin fax, sau data mesajului transmis prin poşta electronică.

Art. 25

(1)Solicitantul/Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul de a se adresa ANRE cu sesizări/reclamaţii în legătură cu nerespectarea de către OSD a obligaţiilor care îi revin conform prevederilor prezentului standard.

(2)Sesizările/Reclamaţiile menţionate la alin. (1) se depun în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligaţiile OSD, prevăzute de prezentul standard, devin scadente în conformitate cu termenele de la fiecare indicator de performanţă.

Art. 26

(1)**În vederea îmbunătăţirii calităţii serviciului de distribuţie a gazelor naturale, OSD are obligaţia să desfăşoare activităţi de monitorizare anuală a gradului de satisfacţie a solicitanţilor şi a utilizatorilor SD, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puţin cu privire la următoarele criterii:**

a)calitatea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, respectiv încrederea utilizatorilor SD în capacitatea OSD de a opera SD în condiţii de siguranţă;

b)atitudinea şi competenţa personalului OSD cu care solicitantul/utilizatorul SD/clientul final vine în contact;

c)accesibilitatea informaţiilor privind serviciul prestat de OSD;

d)promptitudinea în soluţionarea sesizărilor/reclamaţiilor/solicitărilor;

e)modul de soluţionare a sesizărilor/reclamaţiilor/solicitărilor;

f)satisfacerea cerinţelor solicitanţilor/utilizatorilor SD/clienţilor finali.

(2)**În urma desfăşurării activităţilor prevăzute la alin. (1) OSD raportează anual la ANRE:**

a)numărul de respondenţi;

b)criteriile avute în vedere;

c)interpretarea rezultatelor;

d)planul de măsuri necesare pentru acţiunile corective.

Art. 27

(1)**OSD informează solicitantul/utilizatorul SD/clientul final cu privire la:**

a)dreptul acestuia de a primi compensaţii pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;

b)prezentarea generală a situaţiilor în care OSD este obligat să acorde compensaţii, valorile compensaţiilor, modul de solicitare/acordare, precum şi termenul şi modalitatea de plată ale acestora.

(2)Informarea prevăzută la alin. (1) se publică şi pe pagina de internet a OSD, în termen de maximum 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard.

(3)În situaţia în care OSD nu respectă prevederile prezentului standard, solicitantul/utilizatorul SD/ clientul final are dreptul să se adreseze ANRE în termenul prevăzut de legislaţia în vigoare.

CAPITOLUL IV:Evidenţe şi raportări

Art. 28

(1)**Pentru fiecare an gazier, OSD are obligaţia să ţină evidenţa:**

a)limitărilor şi/sau întreruperilor planificate şi întreruperilor neplanificate în prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, întocmită conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 la prezentul standard;

b)solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale, întocmită conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 la prezentul standard;

c)solicitărilor, reclamaţiilor şi a sesizărilor primite, precum şi a răspunsurilor transmise, defalcată pe fiecare indicator specific de performanţă a serviciului de distribuţie a gazelor naturale.

(2)**OSD are obligaţia să publice pe pagina proprie de internet şi să actualizeze trimestrial evidenţa prevăzută la alin. (1) lit. a), până la data de:**

a)3 februarie, pentru perioada 1 octombrie-31 decembrie a anului gazier curent;

b)3 mai, pentru perioada 1 ianuarie-31 martie a anului gazier curent;

c)3 august, pentru perioada 1 aprilie-30 iunie a anului gazier curent;

d)3 noiembrie, pentru perioada 1 iulie-1 octombrie a anului gazier curent.

Art. 29

(1)**OSD are obligaţia de a transmite ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoarele:**

a)raportul privind indicatorii de performanţă pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale, întocmit conform modelului prevăzut în anexa nr. 3 la prezentul standard;

b)bilanţul compensaţiilor plătite, întocmit conform modelului prevăzut în anexa nr. 4 la prezentul

standard;

c)**numărul total al cererilor privind racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale şi durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare T(m), exprimată în zile, se calculează cu formula:**

$T_m = (Sigma^n_{i=1} N_{Si} * t_i) / N_{St}$,

unde:

N_{Si} - numărul cererilor procesate în intervalul de timp t(i);

t_i - durata de procesare a cererii, exprimată în zile;

N_{St} - numărul total de cereri primite;

d)**numărul total al solicitărilor, reclamaţiilor şi al sesizărilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanţă a serviciului de distribuţie a gazelor naturale, şi durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare T(m), exprimată în zile, se calculează cu formula:**

$T_m = (Sigma^n_{i=1} N_{Ri} * t_i) / N_{Rt}$,

unde:

- N_{Ri} - numărul solicitărilor, reclamaţiilor şi al sesizărilor procesate în intervalul de timp ti;

- t_i - durata de procesare a solicitărilor, reclamaţiilor şi a sesizărilor, exprimată în zile;

- N_{Rt} - numărul total al solicitărilor, reclamaţiilor şi al sesizărilor primite;

e)**numărul total al racordărilor puse în funcţiune în anul respectiv şi durata medie de realizare a unui racord şi/sau a unei/unui noi/nou staţii de reglare-măsurare/staţii de reglare/staţii de măsurare/post de reglare-măsurare/post de reglare/post de măsurare sau pentru modificarea/ reamplasarea unora existente, luând în considerare intervalul cuprins între data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentaţiei complete sau de la data completării acesteia şi data punerii în funcţiune a acestora; durata medie T_{mr}, exprimată în zile, calculată cu formula:**

$T_{mr} = Sigma^n_{i=1} T_i / n$,

unde:

- i - racordare pusă în funcţiune în anul respectiv;

- T_i - durata de realizare a unei racordări "i", exprimată în zile;

- n - numărul total al racordărilor puse în funcţiune în anul respectiv;

f)**numărul total al extinderilor, numărul total al redimensionărilor, precum şi durata medie de realizare a extinderilor şi redimensionărilor obiectivelor/conductelor de distribuţie a gazelor**

naturale, necesare în vederea racordării la SD, luând în considerare intervalul cuprins de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentaţiei complete sau de la data completării acesteia şi data punerii în funcţiune a acestora; durata medie T_{me}, exprimată în zile, calculată cu formula:

$$T_{me} = (Sigma^{m}_{x=1} T_x + Sigma^{r}_{y=1} T_y) / (m+r)$$

unde:

- x - extinderea pusă în funcţiune în anul respectiv;

- T_x - durata de realizare a unei extinderi "x", exprimată în zile;

- m - numărul total al extinderilor puse în funcţiune în anul respectiv;

- y - redimensionarea pusă în funcţiune în anul respectiv;

- T_y - durata de realizare a unei redimensionări "y", exprimată în zile;

- r - numărul total al redimensionărilor puse în funcţiune în anul respectiv;

g)informaţiile prevăzute la art. 26 alin. (2);

h)evidenţa prevăzută la art. 28 alin. (1) lit. a), în format fişier EXCEL;

i)evidenţa prevăzută la art. 28 alin. (1) lit. b);

j)**SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)- indicatorul frecvenţei medii de întrerupere a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, care reprezintă numărul mediu de întreruperi planificate şi neplanificate suportate de utilizatorii SD afectaţi, calculat cu formula:**

$$SAIFI = Sigma^{I}_{i=1} N_i / N_t,$$

unde:

- I - numărul total al întreruperilor planificate şi neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, dintr-un an gazier;

- N_i - numărul utilizatorilor SD afectaţi de întreruperea i a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale;

- N_t - numărul total al utilizatorilor SD deserviţi;

k)**SAIDI (System Average Interruption Duration Index)- indicatorul de durată medie a întreruperilor planificate şi neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, care reprezintă timpul mediu de întrerupere a unui utilizator SD la nivel de OSD, calculat ca medie ponderată, respectiv:**

(i)Pentru situaţia în care reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale se realizează

simultan pentru toţi utilizatorii SD afectaţi, indicatorul SAIDI se calculează cu formula:

$SAIDI = Sigma^{I}_{i=1}[N_i \times D_i] / Nt$,

unde:

- I - numărul total al întreruperilor planificate şi neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, dintr-un an gazier;

- N_i - numărul utilizatorilor SD afectaţi de întreruperea "i", care poate fi planificată sau neplanificată, a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, pe parcursul unui an gazier;

- D_i - durata întreruperii "i", planificate sau neplanificate, din momentul sistării până în momentul reluării prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, măsurată în ore;

- N_t - numărul total al utilizatorilor SD deserviţi, pe parcursul unui an gazier;

(ii)pentru situaţia în care reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale se realizează treptat, în mai multe etape, pentru toţi utilizatorii SD afectaţi, indicatorul SAIDI se calculează cu formula:

$SAIDI = [Sigma^{I}_{i=1} Sigma^{Ji}_{j=1} (N_{ij} \times D_{ij})] / N_t$,

unde:

- I - numărul total al întreruperilor planificate şi neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, dintr-un an gazier;

- J - numărul etapelor în care se reia serviciul de distribuţie a gazelor naturale, în cadrul întreruperii "i";

- N_{ij} - numărul utilizatorilor SD afectaţi, care au suferit o întrerupere planificată sau neplanificată a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, la etapa "j" a întreruperii "i";

- D_{ij} - durata întreruperii planificate sau neplanificate a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale a utilizatorului SD afectat, din momentul sistării până în momentul reluării prestării serviciului, la etapa "j" a întreruperii "i", măsurată în ore;

- N_t - numărul total al utilizatorilor SD deserviţi, pe parcursul unui an gazier;

l)***AIT* (*Average Interruption Time*) - durata medie de întrerupere, care reprezintă perioada medie de timp în care au avut loc întreruperile planificate şi neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale la nivel de OSD, calculat cu formula:**

$AIT = (Sigma^{H}_{h=1} D_h + Sigma^{K}_{k=1} D_k) / (H+K)$,

unde:

- H - numărul total al întreruperilor planificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, dintr-un an gazier;

- D_h - durata întreruperii planificate "h" a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, măsurată în ore;

- K - numărul total al întreruperilor neplanificate ale prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, dintr-un an gazier;

- D_k - durata întreruperii neplanificate "k" a prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale, măsurată în ore.

(2)Documentele prevăzute la alin. (1) se transmit ANRE cu adresă de înaintare asumată de către reprezentantul legal al OSD sau de către persoana/persoanele împuternicită/împuternicite să reprezinte legal OSD; anexele nr. 1-4 se transmit ANRE şi în format editabil, prin e-mail, la adresa smgn@anre.ro.

(3)OSD are obligaţia să publice pe pagina proprie de internet, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, raportul prevăzut la alin. (1) lit. a).

Art. 30

OSD are obligaţia să menţină pe pagina proprie de internet raportul prevăzut la art. 29 alin. (1) lit. a) pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.

Art. 31

OSD are obligaţia să menţină datele care au stat la baza calculării indicatorilor specifici de performanţă din prezentul standard pentru o perioadă de minimum 3 ani gazieri.

Art. 32

Costurile generate de plata compensaţiilor nu sunt considerate costuri justificate şi nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale.

CAPITOLUL V:Dispoziţii finale

Art. 33

În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard, OSD are obligaţia să publice conţinutul acestuia, însoţit de ordinul de aprobare, pe pagina proprie de internet.

Art. 34

Obligaţiile de compensare născute înainte de intrarea în vigoare a prezentului standard se soluţionează

în conformitate cu prevederile Standardului de performanţă pentru serviciul de distribuţie şi de sistem al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 162/2015, cu modificările şi completările ulterioare.

Art. 35

Anexele nr. 1-4 fac parte integrantă din prezentul standard.

ANEXA nr. 1: Evidenţa limitărilor şi/sau întreruperilor planificate şi neplanificate

- model -

Operatorul sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul licenţei de operare a sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul şi data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul gazier pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Tip limitare/ întrerupere		Denumire lucrare/ motiv limitare şi/ sau întrerupere	Locaţia limitării/întreruperii				Modul de informare privind limitarea/ întreruperea	Perioada planificată de execuţie a lucrării*)	Data şi ora limitării/ întreruperii		Data şi ora reluării prestării serviciului		Observaţii
				SIRUTA	Localitate	Judeţ	Străzi afectate							
	Neplanificată	Planificată					Limitare	Întrerupere		Data	Ora	Data	Ora	

Reprezentant legal al OSD (numele şi prenumele):

Semnătura .....

---

*) Se completează numai pentru limitările/întreruperile planificate.

ANEXA nr. 2:Evidenţa solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale

- model -

Operatorul sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul licenţei de operare a sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul şi data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul gazier pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate aparţinătoare	Judeţ	Cerere racordare		Soluţionare racordare		
					Număr	Data	Mod soluţionare aviz tehnic/ refuz	Număr	Data
1.									
2.									

Reprezentant legal al OSD (numele şi prenumele):

Semnătura

.....

ANEXA nr. 3:Raport privind indicatorii de performanţă pentru serviciul de distribuţie a gazelor naturale

- model -

Operatorul sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul licenţei de operare a sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul şi data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul gazier pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicator general de performanţă	Indicator specific de performanţă	Condiţia pentru performanţa indicatorului %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului de performanţă	Valoare termen	Gradul de îndeplinire a condiţiei de performanţă %
0	1	2	3	4	5	6
1.	IP0	IP^1_0	90%	N_{T2}		
				$N_{înreg}$		
				$N_{Clasate}$		
				N_{ro}		
2.	IP1	IP^1_1	90%	N_{CTR10}		
				N_{TCTRSD}		
		IP^2_1	95%	N_{P15}		
				N_{PTR}		
				$N_{Pclasat}$		
		IP^3_1	95%	N_{C15}		
				N_{TCAL}		
				$N_{TcalClasat}$		
		IP^4_1	95%	$N_{citit\ la\ termen}$		
				N_{TCF}		
		IP^5_1	95%	N_{M15}		
				N_{TM}		
				$N_{MClasat}$		

		$IP^{6}{}_{1}$	95%	N_{SF10}		
				N_{TF}		
				$N_{Fclasat}$		
		$IP^{7}{}_{1}$	90%	$N_{Tînreg5}$		
				$N_{Nînreg}$		
3.	IP2	$IP^{1}{}_{2}$	95%	N_{TILR24}		
				N_{TILRC}		
		$IP^{2}{}_{2}$	95%	$N_{TILRF24}$		
				N_{TILRF}		
4.	IP3	$IP^{1}{}_{3}$	95%	$N_{NotDocIN}$		
				N_{TDocIN}		
		$IP^{2}{}_{3}$	95%	N_{ATR}		
				N_{clasat}		
				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		
		$IP^{3}{}_{3}$	95%	N_{ATR}		
				N_{clasat}		
				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		
		$IP^{4}{}_{3}$	95%	N_{ATR}		
				N_{clasat}		

				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		
		$IP^5{}_3$	95%	N_{RR20}		
				$N_{TSracord}$		
				$N_{Rclasat}$		
		$IP^6{}_3$	95%	$N_{Tidesemn60}$		
				$N_{Tiracord}$		
				$N_{TirOE\ selectat\ CF}$		
				$N_{TirClasat}$		
		$IP^7{}_3$	95%	N_{Tir90}		
				$N_{Tiracord}$		
				$N_{TirClasat}$		
		$IP^8{}_3$	95%	$N_{R20RPIF}$		
				N_{TRPIF}		
				$N_{RPIFclasat}$		
		$IP^9{}_3$	95%	$N_{TCdesemn60}$		
				$N_{TOCracord}$		
				$N_{TO\ OE\ selectat\ CF}$		
				$N_{TOCClasat}$		
		$IP^{10}{}_3$	95%	$N_{TPIF180}$		
				$N_{TOCracord}$		

				$N_{TOCclasat}$		
		IP^{11}_{3}	95%	$N_{R20CPIF}$		
				N_{TCPIF}		
				$N_{CPIFclasat}$		
5.	IP4	IP^{1}_{4}	90%	N_{L20}		
				N_{TRL}		
				$N_{Lclasat}$		
6.	IP5	IP^{1}_{5}	95%	NU_{12}		
				$NU_{afectaţi}$		
7.	IP6	IP^{1}_{6}	98%	NU_{2}		
				$NU_{afectaţi}$		
8.	IP7	IP^{1}_{7}	80%	$N_{înreg30}$		
				$N_{TSprimite}$		
				$N_{Sclasat}$		
9.	IP8	IP^{1}_{8}	98%	$N_{Atimp\ 60}$		
				N_{Atotal}		
10.	IP9	IP^{1}_{9}	90%	N_{comp60}		
				N_{comp61}		
				$N_{comp121}$		
				N_{Tcomp}		

Reprezentant legal al OSD (numele şi prenumele):

Semnătura .....

ANEXA nr. 4: Bilanţul compensaţiilor plătite

- model -

Operatorul sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul licenţei de operare a sistemului de distribuţie a gazelor naturale	
Numărul şi data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul gazier pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicator general de performanţă	Numărul solicitanţilor pentru care OSD are obligaţia de plată a compensaţiilor	Nr. compensaţiilor achitate	Cuantumul total al compensaţiilor achitate (lei)
0	1	2	3	4
1.	IP0 - Înregistrarea sesizărilor/ reclamaţiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuţie a gazelor naturale			
2.	IP1 - Accesul la sistemul de distribuţie şi/sau contractarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, prin încheierea contractului de distribuţie a gazelor naturale, precum şi respectarea condiţiilor de predare-preluare a gazelor naturale			
3.	IP2 - Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final			
4.	IP3 - Racordarea la SD			
5.	IP4 - Refacerea terenurilor şi/sau a			

	bunurilor afectate de execuţia unor lucrări la obiectivele SD			
6.	IP5 - Notificarea limitărilor sau întreruperilor neplanificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie şi de sistem al gazelor naturale			
7.	IP6 - Notificarea limitărilor sau întreruperilor planificate şi reluarea prestării serviciului de distribuţie a gazelor naturale			
8.	IP7 - Soluţionarea solicitărilor/ sesizărilor/reclamaţiilor privind prestarea serviciului de distribuţie a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard			
9.	IP8 - Tel Verde			
10.	IP9 - Realizarea obligaţiei de plată a compensaţiilor datorate în conformitate cu prevederile prezentului standard.			

Reprezentant legal al OSD (numele şi prenumele):

Semnătura

.....

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 1045 din data de 28 octombrie 2022