

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Având în vedere prevederile:

— art. 8 lit. g) și art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012;

— art. 134 alin. (2) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. f) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

Art. 1. — Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Operatorii de distribuție vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar direcțiile din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

Art. 3. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor naturale nr. 1.261/2009 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport și prestația serviciilor de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobată prin Ordinul nr. 127 din 27 iunie 2009 și în vigoare de la data de 1 ianuarie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

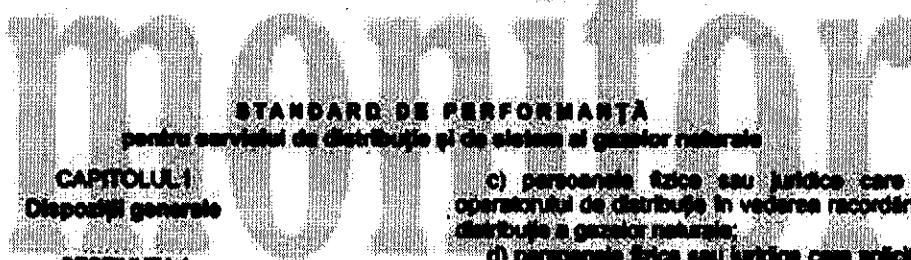
Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 octombrie 2016.

Art. 5. — Până la data de 1 noiembrie 2016, operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația de a transmite la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și de a publica pe pagina proprie de Internet situația privind indicatorii de performanță referenți perioadei 1 Ianuarie 2016–30 septembrie 2016, întocmită în conformitate cu prevederile legii existente până la data intrării în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin prezentul ordin.

Art. 6. — De la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, și până la data de 1 octombrie 2016, operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația de a efectua colectarea și transmiterea tuturor informației și ale bazeazăi proprii de date în vederea implementării prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Nicolae Hervant

București, 20 noiembrie 2015.
Nr. 162.



STANDARD DE PERFORMANȚĂ
pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

SECȚIUNEA I

Scope și domeniul de aplicare

00167008

Art. 1. — Prezentul standard recomandă către operatorii sistemelor de distribuție și de sistem al gazelor naturale și stabilește indicatorii de performanță.

Art. 2. — (1) Prezentul standard se aplică în relația dintre operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale, care prestează activitatea de serviciu public, și:

- a) utilizatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- b) persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de distribuție pentru acordarea accesului la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

c) persoanele fizice sau juridice care solicită informații sau care exercită o activitate de reclamație, soluționare sau contestare la serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

d) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

(2) Prezentul standard stabilește nivelul indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

- a) înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor utilizatorilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- b) contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- c) respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- d) accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

- e) racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- f) refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- g) limitarea/întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

Art. 3. — Prevederile prezentului standard nu se aplică:

- în situații de urgență, declarate conform prevederilor legale;
- în caz de forță majoră, declarată conform prevederilor legale;
- la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

SECTIUNEA a 2-a

Definiții și abrevieri

Art. 4. — (1) Abrevierile și termenii utilizati în prezentul standard se definesc după cum urmează:

- a) **ANRE** — Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
 - b) **DTAC** — documentație tehnică pentru autorizarea executării lucrarilor de construcție;
 - c) **IP** — indicator de performanță;
 - d) **OSD** — operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale;
 - e) **SD** — sistemul de distribuție a gazelor naturale;
 - f) **un gazier** — persoana de la care încearcă să intervină cu ora 08.00 din data de 1 octombrie, înainte cu două săptămâni și cu ora 08.00 din data de 1 octombrie a anului următor;
 - g) **indicator de performanță** — parametru prin care se stabilește nivelul de calitate pe care rezervarea activităților prevăzute la art. 2 alin. (2);
 - h) **Intrerupere de distribuție** — întreruperea prestației serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, fără înștiințarea în prealabil a sesizărilor OSD;
 - i) **Intrapunere (intervenție)** — întreprinderea prestată serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale cu înștiințarea prealabilă a utilizatorilor SD;
 - j) **serviciu de distribuție și de sistem** — totalitatea activităților necesare pentru rezervarea de capacitate și verificarea gazelor naturale prin SD, precum explorarea și dezvoltarea SD și, după caz, interconectarea cu alte sisteme, precum și preluarea racordării la SD a sollicitantilor;
 - k) **solicitant** — orice persoană fizică sau juridică care depune/transmet o cerere către OSD;
 - l) **solicitaru** — orice persoană fizică sau juridică care, alta decât pentru prestația unei acțiuni sociale, nu este operare a SD;
 - m) **utilizator SD** — orice persoană fizică sau juridică ce este deservită de SD și nu are obiective care răcoroase la acesta.
- (2) Abrevierile și termenii menținuți în legislație aplicată în sectorul gazelor naturale:

CAPITOLUL II Indicatori de performanță

Art. 5. — Pentru activitățile prevăzute la art. 2 alin. (2) se stabilesc următorii indicatori generali de performanță:

- a) **IP0** — înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- b) **IP1** — contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- c) **IP2** — accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- d) **IP3** — racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

- e) **IP4** — refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;

- f) **IP5** — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

- g) **IP6** — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

- h) **IP7** — soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard;

- i) **IP8** — Tel Verde;

- j) **IP9** — realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard.

- IP0 — Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

Art. 6. — (1) Pentru primirea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor OSD sunt obligați să înțeleagă și să mențină:

- a) un birou specializat de înțelegere și relații cu publicul, prevăzut cu reprezentanți la nivelul fiecărui unitate organizatorice aparținând OSD;

- b) un serviciu permanent de voce și date, respectiv telefon, fax, poștă și e-mail;

- c) un site web pe care este prevăzută informația pentru preluarea online a sesizărilor.

(2) OSD sunt obligați să publice pe pagine proprii de Internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail și adresa de poștă și numărul de birou și numărul de identificare sesizărilor/solicitărilor.

(3) În cadrul biroului de înțelegere, OSD sunt obligați să înregistreze, cu număr unic, datele sesizărilor și reclamațiilor,

(4) În cadrul biroului de înțelegere, OSD sunt obligați să înregistreze în următoarele moduri:

- (i) prin fax;
- (ii) prin e-mail;
- (iii) prin postă;
- (iv) prin poșta.

(5) În cadrul biroului de înțelegere, pentru sesizări/reclamații/solicitări, OSD sunt obligați să înregistreze în următoarele moduri:

- (i) prin fax;
- (ii) prin e-mail;
- (iii) prin postă.

(6) În cadrul biroului de înțelegere, pentru sesizări/reclamații/solicitări, OSD sunt obligați să înregistreze în următoarele moduri:

- (i) prin fax;
- (ii) prin e-mail;
- (iii) prin postă.

(7) În cadrul biroului de înțelegere, pentru sesizări/reclamații/solicitări, OSD sunt obligați să transmită numărul de înregistrare pe calea specificată.

(8) Sesizările/Reclamațiile/Solicitările 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.

(9) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:

$$IP_0^1 = \frac{N_{T2}}{N_{inreg} - N_{clasate} - N_{T0}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

N_{Inreg} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite și înregistrate conform prevederilor alin. (3);

$N_{Clasate}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite, înregistrate și clasate;

(10) Indicatorul prevăzut la alin. (9) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_0^1 \geq 90\%$.

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5) lit. b) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației prevăzută la alin. (3), dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

IP1 — Contractarea serviciului de distribuție și respectarea contractelor de predare-preluare a gazelor naturale

Art. 7. — Indicatorul general de performanță se referă la următoarele:

- a) contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- b) asigurarea preluării gazelor naturale;
- c) asigurarea cererii documentației;
- d) măsurarea consumului.

Art. 8. — (1) La cererea acestui contract, persoane fizice sau juridice, care își exprimă intenția de a închide una sau mai multe contracte de distribuție a gazelor naturale, OSD are obligația să înregistreze acestea conform la alin. (1), într-un interval de timp de maximum 10 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii și/sau a documentației respective, prevăzută în Contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Deciziile președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazoanelor Naturale nr. 183/2005, republicată cu modificările ulterioare.

(2) Indicatorul specific de performanță acordat obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1 = \frac{N_{CTR10}}{N_{T0}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{CTR10} — numărul contractelor de distribuție a gazelor naturale înregistrate într-un interval de timp mai mic de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii și/sau a documentației respective, prevăzută de legislație aplicabilă în scopul predatorii naționale;

N_{T0} — numărul total de sesizări primite de OSD, în vederea contractării serviciului de distribuție a gazelor naturale.

(3) Indicatorul prevăzut la alin. (2) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1 \geq 90\%$.

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

Art. 9. — (1) OSD are obligația să asigure utilizatorilor SD livrarea cantităților de gaze naturale, în punctele de predare-preluare comercială, la presiunea prevăzută în avizul tehnic de răcordare și/sau în contractul de distribuție a gazelor naturale.

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

(3) OSD are obligația să verifice la față locului presiunea gazelor naturale, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației.

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

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

(6) Rezultatele verificării prevăzute la alin. (3) se înscriv în documentele specifice întocmite de către OSD; în situația în care utilizatorul SD a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(7) Atunci când valoarea măsurată a presiunii de livrare a gazelor naturale nu se înscrise în limitele precizate în avizul tehnic de recordare și/sau în contractul de distribuție, OSD procedează la revalorizarea valorei acestora.

(8) indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_2 = \frac{N_{T10}}{N_{T0}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{T10} — numărul sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valoarei presiunii gazelor naturale la care s-a înregistrat în interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării sesizării/reclamației.

N_{T0} — numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valořii presiunii gazelor naturale clasate.

(9) Indicatorul prevăzut la alin. (8) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_2 \geq 90\%$.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării cererii și/sau a documentației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (4) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

Art. 10. — (1) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale utilizatorilor SD, cu privire la

calitatea gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

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

(3) OSD poate clasa sesizările/reclamațiile 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 performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^3 = \frac{N_{C15}}{N_{TCAL} - N_{CalClasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

$N_{CalClasat}$ — numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale clasate.

(5) Indicatorul prevăzut la alin. (4) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^3 \geq 95\%$.

(6) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

Art. 11. — (1) OSD este obligată să stabilească în sesizările/reclamații extinsă termenul SD, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile de la înregistrarea acestora.

(2) În situația în care utilizatorul SD se referă la funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare a gazelor naturale, OSD este obligată să verifice la locul de consum funcționarea acestuia, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației la care locul nu se verifică, după care, cu unghiul între 15 și 30 grade, în imbinării, existente, la distanță de cel puțin 10 cm, între sistemul/mijlocul de măsurare și gazul din atmosferă, în punctul maxim al operatorului consumatorului de combustibili gazei.

(3) OSD este obligată să verifice la locul SD, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației cu privire la date, în vederea urmării să nu efectueze verificarea prevăzută la alin. (2).

(4) Utilizatorul SD poate participa la verificarea prevăzută la alin. (2). În cazul în care utilizatorul SD nu este acela nominalizat prevăzută la alin. (3), OSD efectuează verificarea în locul acestuia.

(5) Rezultatul verificării prevăzută la alin. (2) se tragește în documente specifice întocmite de către OSD. În situație în care utilizatorul SD a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(6) În situația în care în urma verificării prevăzute la alin. (2) utilizatorul SD dorește verificarea metrologică a sistemului/mijlocului de măsurare, acesta depune o cerere la OSD, iar verificarea metrologică se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările ulterioare.

(7) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^4 = \frac{N_{M15}}{N_{TM} - N_{Mclaser}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{M15} — numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților 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/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale primite;

$N_{Mclaser}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale clasate.

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (7) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^4 \geq 95\%$.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere de întârziere.

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere de întârziere.

IP2 — Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Art. 12. — (1) La cerere, acesta a priori solicitant sau utilizator SD, OSD este obligată să responde în termen de 30 de zile de la data înregistrării sesizării/reclamației, răspunsul poate fi scris sau verbal și poate fi:

(2) OSD este obligată să responde la sesizări/reclamații și la cereri de acces la sistemul de distribuție a gazelor naturale din domeniul său de activitate și la cererile SD, cu privire la accesul la SD, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării cererilor de acces.

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_2^1 = \frac{N_{Acces}}{N_{TSacces}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{Acces} — numărul acordurilor sau refuzurilor de acces la SD emise într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării cererilor de acces;

$N_{TSacces}$ — numărul total al cererilor de acces la SD primite.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_2^1 \geq 95\%$.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_2^2 = \frac{N_{Access15}}{N_{TRacces} - N_{Clasat}} \times 100, (\%),$$

unde

$N_{Access15}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la accesul la SD, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TRacces}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la accesul la SD;

N_{Clasat} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la accesul la SD.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_2^2 \geq 95\%$.

(7) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de acces, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește că documentele justificative că neîndeplinirea obligației sale se datorează situației cu înregistrare de către solicitant sau utilizator SD a documentelor necesare.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizărilor/reclamațiilor, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

IP3 — Răspunsul la cererile de obținere a informației naturale.

Art. 13. — (1) La cererea acestuia, către utilizator sau utilizator SD, OSD are obligație de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestuia, răspunsul puse în avizul tehnic de recordare sau refuzul privind recordarea la SD.

(2) OSD are obligație de a răspunde la sesizările/solicitațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la recordarea la SD, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_3^1 = \frac{N_A}{N_{TSrecord}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_A — numărul avizelor tehnice de recordare și de refuzurilor de recordare la SD, într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării cererilor de recordare;

$N_{TSrecord}$ — numărul total al cererilor de recordare la SD.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^1 \geq 95\%$.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_3^2 = \frac{N_{RR20}}{N_{TRrecord} - N_{Clasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{RR20} — numărul sesizărilor/reclamațiilor privind recordarea la SD la care OSD a răspuns într-un interval de timp mai mic de 20 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TRrecord}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la racordarea la SD;

N_{Clasat} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la racordarea la SD.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^2 \geq 95\%$.

(7) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește că documentele justificative că neîndeplinirea obligației sale se datorează transmiterii cu întârziere de către solicitant sau utilizator SD a documentelor necesare.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizărilor/reclamațiilor, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

Art. 14. — (1) Prin realizarea unei noi instalații de recordare sau prin extinderea unei existente, OSD va întreprinde următoarele:

a) să realizeze în termen de 10 zile de la data înregistrării contractului de recordare;

b) să pună la dispoziție un loc de recordare, în termen de maximum 10 zile de la data înregistrării contractului de recordare la SD.

(2) OSD are obligație de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la preluarea și următoarea utilizare a unei instalații de recordare puse în funcțiune de către acesta, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) și a) se calculează cu formula:

$$IP_3^1 = \frac{N_{tp}}{N_{DTAC}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{tp} — numărul documentelor DTAC dispuse într-un interval de timp mai mic de 90 de zile de la data înregistrării contractului de recordare;

N_{DTAC} — numărul total al documentelor DTAC.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^1 \geq 95\%$.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) și b) se calculează cu formula:

$$IP_3^2 = \frac{N_{tr}}{N_{DTU}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{tr} — numărul instalațiilor de recordare puse în funcțiune, într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut în contractul de recordare;

N_{DTU} — numărul total al instalațiilor de recordare puse în funcțiune.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^2 \geq 95\%$.

(7) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_3^5 = \frac{N_{R20EX}}{N_{TREX} - N_{REXclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{R20EX} — numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 20 de zile de la data înregistrării acestora;

N_{TREX} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare;

$N_{REXclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare.

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (7) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^5 \geq 90\%$.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

IP4 — Refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele menționate de către utilizatorii gazelor naturale.

Art. 15. — (1) În situație în care în urma unei circulații de uz și de servită parțială execuției lucrarilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, extinderii și întreținerii sistemelor de distribuție a gazelor naturale sau a unei părți componente a acestora, sunt afectate terenuri și/sau bunuri proprietatea publică sau proprietatea patrimonială statului sau juridică, OSD are obligația de a reduce la zero înțele terenurile și/sau bunurile afectate.

(2) OSD are obligația de a respecta le securitatea și siguranța oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_4^1 = \frac{N_{L15}}{N_{TRL} - N_{Lclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{L15} — numărul sesizărilor/reclamațiilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

N_{TRL} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD;

$N_{Lclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_4^1 \geq 90\%$.

(5) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

Art. 16. — (1) OSD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorilor SD.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OSD dovedește, cu documente justificative, că neîndeplinirea obligației este rezultatul solicitărilor/actiunilor unor terți, indiferent dacă acestea au sau nu relație concreta cu OSD.

(3) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la alin. (1), OSD are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

IP5 — Refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele menționate de către utilizatorii gazelor naturale.

Art. 17. — (1) Atunci când prestatia serviciului de distribuție și de consum a gazelor naturale este interumpționată, OSD este obligată să informeze utilizatorii SD, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai devreme de 12 ore de la momentul întrerupării, cu privire la durată și cauză a interrupției, data și ora proiectată pentru reinvenirea prestării prestatului.

(2) În situație în care nu este posibilă reinvenirea prestării serviciului de distribuție și de consum al gazelor naturale, într-o perioadă de un număr mai mic de 100 de utilizatori SD, OSD este obligată să informeze utilizatorii SD, le exprimă recătu reperioade consecutive de 12 ore de la informarea initială, acoperă evoluția situației, inclusiv asupra oricarei modificării a datei și a oricărui preconizat pentru reinvenirea prestării serviciului.

(3) În cazul în care într-o perioadă de 100 de utilizatori SD este neîndeplinită condiția din paragraf (2) și continuă neîndeplinirea, OSD este obligată să informeze și să comunice.

(4) Pentru neîndeplinirea căzută în urma unei interrupții neîndeplinite a prestării serviciului de distribuție și de consum al gazelor naturale, într-o perioadă de un număr mai mic de 100 de utilizatori SD, OSD este obligată să efectueze, notificările prevedute la alin. (1) și (2), prin anunțuri publice realizate prin intermediul mass-media.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula:

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

unde:

NU_{12} — numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mic de 12 ore;

$NU_{afectați}$ — numărul total al utilizatorilor SD afectați.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_5^1 \geq 95\%$.

(7) Pentru nerespectarea obligației în termenele prevăzute la alin. (1) și/sau alin. (2), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

- a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;
- 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) și/sau de la informarea inițială, prevăzută la alin. (2).

IP6 — Notificarea limitărilor și/sau Întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Art. 18. — (1) OSD are dreptul să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparatie, modernizare, exploatare.

(2) OSD publică pe pagina proprie de internet, folosind modelul din anexa nr. 1:

a) limitări și/sau întreruperi planificate a prestării serviciului de distribuție și de sistem, prevăzute la alin. (1), până cel târziu la data de 1 luna a anului curent, pentru anul următor;

b) modificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate prevăzute la lit. a), precum și justificarea acestora, cu cel puțin 30 de zile anterior modificării.

(3) În cazul în care se realizează o limită sau o întrerupere a sistemului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, întrărândă planificat, OSD are obligația să aibă înainte de 30 minute, cu cel puțin 2 zile lucrătoare, să realizeze o notificare întrerupere, cu privire la motivul și durata limitării sau întrerupării, precum și cu data și ora restăuării posibilă a serviciului.

(4) OSD are obligația să realizeze prenotarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale în termenul specificat în notificarea prevăzută la alin. (3).

(5) OSD își îndeplinește obligația prevăzută la alin. (3) prin una dintre următoarele variante:

- a) afișarea anunțului în firme de proprietate a utilizatorilor;
- b) transmitem utilizatorului anunțul prin poștă, poștă electronică sau sms;
- c) transmitem anunțul public prin intermediul mass-media.

(6) Indicatorul specific IP6, pentru următoarele date, este prevăzută la alin. (3) și constată ca următoare:

$$IP_6 = \frac{NU_2}{NU_{aferent}} \times 100,$$

unde:

NU_2 — numărul utilizatorilor SD efectuați notificări într-un interval de timp mai mare de 2 zile lucrătoare înainte de începerea lucrarilor;

$NU_{aferent}$ — numărul total de utilizatori SD afectați.

(7) Indicatorul prevăzut la alin. (6) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_6 \geq 98\%$.

(8) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la alin. (3) și/sau alin. (4), OSD are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 100 lei.

(9) Compensațiile prevăzute la alin. (8) nu se plătesc în cazul în care OSD prezintă documente justificative din care rezultă că respectarea obligației prevăzute la alin. (4) nu a fost posibilă datorită unor acțiuni sau restricții impuse de terți.

IP7 — Soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard

Art. 19. — (1) OSD are obligația de a răspunde oricărui sesizări/reclamații/solicitări cu privire la prestarea serviciului de distribuție și de sistem al 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 sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor prevăzute la alin. (1) sunt incluse și cazurile în care, în cuprinsul aceleiași sesizări/reclamații/solicitări, se face referire la două sau mai multe situații tratate distinct în prezentul standard.

(3) Prevederile alin. (2) nu aduc atingere obligațiilor OSD prevăzute la art. 9 alin. (2)—(7), art. 10 alin. (2), art. 11 alin. (2)—(5), art. 17 alin. (1)—(5), precum și art. 18 alin. (2)—(4).

(4) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzută la alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_7 = \frac{Nu_{soluție}}{Nu_{aferent}} \times 100, (\%),$$

unde:

$Nu_{soluție}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor la care se răspunde într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

$Nu_{aferent}$ — numărul total de sesizări/reclamațiilor/solicitări primite, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard;

$Nu_{soluție}/Nu_{aferent} \times 100$ este răspunsul obținut în cadrul prezentului standard.

(5) Indicadorul prevăzut la alin. (4) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_7 \geq 80\%$.

(6) Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la alin. (1), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu ziua de 31-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/solicitării, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere;

IP8 — Tel Verde

Art. 20. — (1) OSD are obligația de a menține funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, disponibil, accesibil 24 de ore din 24 și cu întregimea vocala, denumit Tel Verde, pentru preluarea sesizărilor și reclamațiilor referitoare la apariția unor defecțiuni sau la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD.

(2) OSD are obligația să plătească, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, următoarele informații:

a) numărul total de apeluri primite la Tel Verde;

b) numărul apelurilor cu privire la apariția unor defecțiuni de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD, inclusiv cele referitoare la scăparele de gaze naturale;

c) numărul apelurilor cu privire la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD;

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

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

(4) OSD are obligația să asigure deplasarea echipei de intervenție, 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 ieșirea din stația de reglare-măsurare aparținând OSD, acesta are obligația de a-i comunica, în cel mai scurt timp posibil, utilizatorului SD afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere.

Art. 21. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzută la art. 20 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

$$IP_8^1 = \frac{N_{Atimp}}{N_{Atotel}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{Atimp} — numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde;

N_{Atotel} — numărul total de apeluri de urgență primite la Tel Verde.

(2) Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este înălțată conditia $IP_8^1 \geq 90\%$.

IP9 — Realizarea obiectivei de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu obligația de performanță pentru serviciile de distribuție și de sisteme de gaze naturale.

Art. 22. — (1) Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu obligația de performanță, în cadrul OSD la cărora îndreptățește soluționatorul seu al utilizatorului SD.

(2) Cererea scrisă privind plată compensațiilor poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care obligația OSD devin scadente.

(3) OSD are obligația de a plăti compensațiile date în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii, prevăzută la alin. (1).

(4) Modalitățile de plată a compensațiilor se stabilesc de comun acord între părți.

(5) Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensațiile datorate se specifică exponența „Compensări compensații conform indicatorului de performanță”.

(6) Plată de către OSD a compensațiilor nu începează pe acesta de la plată altor daune stabile de instanță de judecăță și/sau de alte reglementări solitabile.

(7) În cazul în care OSD nu efectuează plată compensațiilor în termenul prevăzut la alin. (3), acestea sunt considerate neplatășă soluționatorul:

a) dublul compensațiilor datorate, tricepând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la alin. (1);

b) triplul compensațiilor datorate, începând cu a 61-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la alin. (1).

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzută la alin. (3) se calculează cu formula:

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp30}}{N_{Tcererecomp}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{comp30} — numărul cererilor privind plată compensațiilor care au fost achitate într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{Tcererecomp}$ — numărul total al cererilor privind plată compensațiilor.

(9) Indicatorul prevăzut la alin. (8) se consideră performant dacă este înălțată condiția $IP_9^1 \geq 90\%$.

CAPITOLUL III Modalități de comunicare

Art. 23. — (1) La sesizările/reclamațiile/solicitările scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, OSD are obligația de a analiza aspectele semnalate și de a răspunde, în scris, cu privire la rezultatul analizei efectuate și la măsurile dispuse.

(2) Obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile/solicitările se consideră înălțată la data transmiterii răspunsului.

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

a) prin poșta electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă;

d) prin preluare erozivă, în situație în care răspunsul este ridicat personal de către soluționatorul sau utilizatorul SD.

(4) În cazul în care soluționatorul sau utilizatorul SD specifică o altă metodă de comunicare, OSD are obligația să respecte demanda prezentată în alin. (1) pe calea specificată.

(5) Dacă în cadrul OSD încălcarea menționată se consideră:

a) drept preluare erozivă ridicată personal, sub formă de scrisoare;

b) date menținute prin poșta, cu corespondența de primire;

c) date menținute menținută în modul de primire a acestuia, în ceea ce privește primirea prin poștă sau prin poșta electronică.

Art. 24. — (1) Soluționatorul sau utilizatorul SD are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizări/reclamații în legătură cu nerespectarea, de către OSD, a obligației care îl revin conform prevederilor prezentați standard.

(2) Sesizări/reclamații menționate la alin. (1) se doar în termen de maximum 30 de zile de la data la care obligația OSD, prezentată în prezenta lege, devine scadente.

Art. 25. — (1) În vederea realizării unor cereri serviciului de distribuție și de sisteme de gaze naturale, soluționatorul sau utilizatorul SD are obligația să demonstreze existența călătoriei către anumitul obiectiv de distribuție și de sisteme de gaze naturale SD, în conformitate cu norma de numărătoare ISO 9001, cel puțin cu privire la ultimul an de lucru.

(2) călătorie serviciului de distribuție și de sisteme de gaze naturale, menținută de soluționatorul sau utilizatorul SD în capacitatea OSD de a opera SD în cadrul de operanță;

a) accesibilitatea înfrângătorilor privind serviciul prestat de OSD;

b) promptitudinea în soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor;

c) modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor;

d) satisfacerea cerințelor soluționatorilor și utilizatorilor SD.

(2) În urma desfășurării activităților prevăzute la alin. (1) OSD raportează anual la ANRE:

a) numărul de respondenți;

b) criteriile avute în vedere;

- c) interpretarea rezultatelor;
d) planul de măsuri necesare pentru acțiunile corective.

CAPITOLUL IV Evidență și raportări

Art. 26. — (1) Pentru fiecare an gazier, OSD are obligația să țină evidență:

a) solicitărilor privind accesul, respectiv răcordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, întocmită conform anexei nr. 2;

b) reclamațiilor, sesizărilor și a solicitărilor primite, precum și a răspunsurilor transmise, defalcată pe fiecare indicator specific de performanță a serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

c) limitărilor și/sau întreruperilor planificate și întreruperilor neplanificate în prestarea serviciului de distribuție și sistem al gazelor naturale, întocmită conform anexei nr. 1;

(2) OSD are obligație să publice pe pagina proprie de internet și să actualizeze trimestrial evidența prevăzută la alin. (1) lit. c), până la data de:

a) 3 ianuarie, pentru perioada 1 octombrie—31 decembrie a anului gazier;

b) 3 aprilie, pentru perioada 1 ianuarie—31 martie a anului gazier;

c) 3 iulie, pentru perioada 1 aprilie—30 iunie a anului gazier;

d) 3 octombrie, pentru perioada 1 iulie—1 octombrie a anului gazier.

Art. 27. — (1) OSD are obligație de a transmite la ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoare:

a) raportul privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, întocmit conform anexei nr. 3;

b) bilanțul compensaților plătite, întocmit conform anexei nr. 4;

c) numărul total al cererilor privind accesul, respectiv răcordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare T_m, exprimată în zile, se calculează cu formula:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Si}},$$

unde:

N_{Si} — numărul cererilor procesate în intervalul de timp t;

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

N_{Ri} — numărul total de cereri primite;

d) numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanță a serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, și durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare T_m, exprimată în zile, se calculează cu formula:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}},$$

unde:

N_{Ri} — numărul reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor procesate în intervalul de timp t_i;

t_i — durata de procesare a reclamațiilor, sesizărilor și a solicitărilor, exprimată în zile;

N_{Rt} — numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor primite;

e) informațiile prevăzute la art. 25 alin. (2);

f) evidența prevăzută la art. 26 alin. (1) lit. a);

g) evidența prevăzută la art. 26 alin. (1) lit. c), în format fișier XML.

(2) Documentele prevăzute la alin. (1) se transmit la ANRE cu adresă de înaintare asumată de către reprezentantul legal al OSD sau de către persoana/persoanele împuñătoare/împuñătoare și reprezentanți legal OSD.

(3) Documentele prevăzute la alin. (1) se suntează pe două pagini în parte de către reprezentantul legal al OSD sau de către persoana/persoanele împuñătoare/împuñătoare și reprezentanți legal OSD.

(4) Documentele prevăzute la alin. (1) și (2) se transmit, în original, la ANRE, numai în formatul fișieră, (3) se transmit și în format electronic prin e-mail, la adresa sunteazente.ro.

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

Art. 28. — OSD are obligație să mențină pe pagina proprie de internet evidența prevăzută la art. 29 alin. (1) lit. c) și raportul prevăzut la art. 27 alin. (1) lit. a) pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.

Art. 29. — OSD are obligație să mențină datele care au stat la baza calculării indicatorilor specifiști de performanță din prezentul standard pentru o perioadă de minimum 3 ani gazieri.

Art. 30. — Cotele generale de plăte compensaților nu sunt considerate constui justificare și nu sunt baze în considerare la calcularea cererilor reglementate pentru prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

CAPITOLUL V. Dispozitiv finalizator și finale

Art. 31. — În cel mult 30 de zile de la intarzirea în vigoare a prezentului standard, OSD are obligație să publice conținutul acestuia, înscris de ordinul de aprobat, pe pagina proprie de internet.

Art. 32. — Nerespectarea prevederilor prezentului standard constituie contravenție în conformitate cu prevederile art. 194 pct. 16 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 33. — Anexele nr. 1—4 fac parte integrantă din prezentul standard.

ANEXA Nr. 1
la standard

Efectuare întârziere/încasare în prestație și reacționare de către furnizor și de sistem al gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție și gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție și gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSO a dreptului de proprietate și existență	
Anul pentru care se realizează evidența	

Nr. crt.	Tip întârziere/încasare Neplanificată / Planificată	Locația întârzierei/încasării				Perioada planificată de execuție a lucrării	Data și ora reluatăii prestării serviciului	Observații
		Coordonate GPS latitudine latitudine lungime lungime	Coordonate GPS latitudine latitudine lungime lungime	Y ₁	Y ₂			

1 Coordonate GPS în format WGS 84

2 Se completează numai în cazul întârzierii/încasării planificate

Reprezentant legal al OSO (nume și prenume):
Semnătura:

Evidență solicitărilor privind accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate apartinătoare	Județ	Cerere acces		Soluționare acces	
					Număr	Data	Mod soluționare acord/refuz	Număr
1.								
2.								

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

Evidență solicitărilor privind recordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate apartinătoare	Județ	Cerere recordare		Soluționare recordare	
					Număr	Data	Mod soluționare acord/refuz	Număr
1.								
2.								

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

Raport privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului — % —	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului de performanță	Valoare termen	Gradul de înăplinire a condiției de performanță — % —
0.	1	2	3	4	5	6
1.	IP0	IP ₁	90%	N _T N _{Tir} N _{Tr}		
2.	IP1	IP ₁ IP ₂ IP ₃	90%	N _{CTR} N _{CTRex} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax} N _{Trmin} N _{CTR} N _{CTRex} N _{TAC} N _{CTAC} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax}		
3.	IP2	IP ₂ IP ₃	90% 95%	N _T N _{Tir} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax} N _{TAC} N _{CTAC} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax}		
4.	IP3	IP ₃ IP ₄ IP ₅	90% 95% 95%	N _A N _{TAmax} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax} N _{CTAC} N _{Tr} N _{Trm} N _{Trmax} N ₉₀ N _{TDTAC} N _{Ir} N _{Tir} N _{R20EX} N _{TREX} N _{REXclimat}		

0	1	2	3	4	5	6
5.	IP4	IP ₄	90%	N _{L15}		
				N _{TRL}		
				N _{Lclasat}		
6.	IP5	IP ₅	95%	NU ₁₂		
				NU _{afectați}		
				NU _{nafectați}		
7.	IP6	IP ₆	98%	NU ₂		
				NU _{afectați}		
				NU _{nafectați}		
8.	IP7	IP ₇	80%	N _{Inreg30}		
				N _{TSpromite}		
				N _{Negativ}		
9.	IP8	IP ₈	85%	N _{Negativ}		
				N _{Negativ}		
10.	IP9	IP ₉	90%	N _{Negativ}		
				N _{Negativ}		

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

Distrugerea documentelor din urmă

ANEXA Nr. 4
la standard

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresaiei de trimitere a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicativ serviciu de performanță	Numărul documentelor prezentate (nr.)	Conținutul sau al comparației se situate (nr.)
0	1)	2)	3)
1.	IP0 — Înregistrarea solicitării refacerea terenurilor și/sau a bunurilor privind semnături de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
2.	IP1 — Contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale		
3.	IP2 — Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale		
4.	IP3 — Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale		
5.	IP4 — Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale		

0	1	2	3
6.	IP5 — Notificarea limitărilor sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
7.	IP6 — Notificarea limitărilor sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
8.	IP7 — Soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standardul de performanță		
9.	IP9 — Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard		

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

0016709614122015

EDITOR: GUVERNUL ROMÂNIEI



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,
 IBAN: RO65RNCB0082006711100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București
 și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
 (allocat numai persoanelor juridice bugetare)
 Tel. 021.318.51.28/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro
 Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,
 bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.70, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72
 Tiparul: „Monitorul Oficial” R.A.



5948368 836105