

STANDARDE DE PERFORMANȚĂ din 13 decembrie 2006 pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

▶ (la data 16-ian-2007 actul a fost aprobat de [Decizia 1361/2006](#))

CAPITOLUL I: DISPOZIȚII GENERALE

SECȚIUNEA 1: Scop

rt. 1

Prezentul standard de performanță reglementează criteriile de calitate comercială definite prin indicatorii de performanță pentru asigurarea serviciului de distribuție a gazelor naturale și a serviciilor conexe (denumit în continuare serviciul), realizat de către operatorii sistemelor de distribuție (OSD).

Art. 2

Acest act normativ este emis în conformitate cu prevederile art. 8 lit. n) și ale art. 73 lit. c) din Legea gazelor nr. [351/2004](#), cu modificările și completările ulterioare.

SECȚIUNEA 2: Domeniu de aplicare

Art. 3

(1) Prezentul standard de performanță definește obligațiile care revin OSD în relațiile cu:

a) consumatorii de gaze naturale ale căror instalații de utilizare a gazelor naturale sunt conectate la sisteme de distribuție, denumiți în continuare consumatori;

b) furnizorii de gaze naturale care au încheiate contracte de furnizare reglementată a gazelor naturale/contracte de furnizare negociată cu serviciul de distribuție a gazelor naturale inclus, denumiți în continuare furnizori;

c) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

▶ (la data 01-ian-2008 Art. 3, alin. (1) din capitolul I, secțiunea 2 modificat de Art. I, punctul 1. din [Ordinul 59/2007](#))

(2) Standardul de performanță stabilește nivelurile indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

a) racordarea la SD a solicitanților, incluzând soluționarea cererilor acestora, realizarea instalațiilor de racordare și reamenajarea terenurilor afectate de lucrările de realizare a acestora;

b) rezolvarea reclamațiilor consumatorilor referitoare la măsurarea gazelor naturale;

c) asigurarea siguranței și a continuității în alimentarea cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile contractuale și dispozițiile legale aplicabile în domeniu;

d) soluționarea reclamațiilor și solicitărilor consumatorilor cu privire la serviciul realizat de către OSD, altele decât cele menționate la lit. (a) și (b);

e) informarea consumatorilor în conformitate cu cerințele prezentului act normativ și ale altor reglementări aplicabile;

f) soluționarea de către OSD a reclamațiilor consumatorilor, legate de îndeplinirea obligațiilor acestuia conform standardului de performanță.

Art. 4

Cu titlu de excepție generală, prevederile prezentului Act Normativ nu se aplică în caz de forță majoră.

SECȚIUNEA 3: Definiții și abrevieri

Art. 5

În sensul prezentului standard de performanță se definesc următorii termeni:

a) indicatori de performanță garantați (IPG) - indicatori care stabilesc niveluri minime de performanță pentru prestarea serviciului de către OSD, pentru a căror nerespectare OSD va plăti penalități;

b) indicatori generali de performanță (IGP) - indicatori care stabilesc nivelurile anuale de performanță în prestarea serviciului.
(la data 01-ian-2008 Art. 5 din capitolul I, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 2. din [Ordinul 59/2007](#))

CAPITOLUL II: CALITATEA SERVICIULUI

SECȚIUNEA 1: Indicatori de performanță garantați

SUBSECȚIUNEA 1: IPG1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD

Art. 6

(1) OSD are obligația de a răspunde oricărei cereri scrise de acces în vederea racordării la SD depusă de un solicitant, în termenul prevăzut de Regulamentul de acces la sistemele de distribuție a gazelor naturale.

Solicitanții de acces la SD în vederea racordării trebuie să îndeplinească cerințele legale în vigoare.

(2) Cererile de acces la SD în vederea racordării, primite de către OSD după ora 16,00, se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.
(la data 01-ian-2008 Art. 6, alin. (2) din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 3. din [Ordinul 59/2007](#))

(3) În cazul în care OSD nu comunică în scris solicitantului, în termenul prevăzut de Regulamentul privind accesul la sistemele de distribuție a gazelor naturale, acordul sau refuzul de acces în vederea racordării OSD are următoarele obligații:

a) să plătească solicitantului penalitățile precizate în anexa nr. 1;

b) după caz, pentru continuarea întârzierii, penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi lucrătoare suplimentară, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește obligația legală.

SUBSECȚIUNEA 2: IPG2 Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces

Art. 7

(1) În situația în care un solicitant a încheiat cu OSD un contract de racordare pentru realizarea unei noi instalații de racordare sau pentru modificarea uneia existente, OSD are următoarele obligații:

a) să contacteze solicitantul, în termen de 15 zile de la data semnării contractului de racordare, pentru a conveni data pentru începerea lucrărilor.

b) să finalizeze lucrările la data convenită cu solicitantul și cu respectarea termenului prevăzut în contractul de racordare.

(2) În cazul în care OSD nu realizează instalația de racordare, în termenul prevăzut în contractul de racordare, are următoarele obligații:

a) să plătească solicitantului penalitățile precizate în anexa nr. 1;

b) pentru continuarea întârzierii, penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi lucrătoare suplimentară, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește obligația legală.

(3) Valoarea maximă a penalităților pe care OSD are obligația să le plătească consumatorului conform alin. (2) nu poate depăși 30% din valoarea instalației de racordare.

(4) Prevederile alin. (2) nu se aplică în situația în care, OSD dovedește cu documente justificative că:

- pentru respectarea termenului prevăzut în contractul de racordare a programat și a întreprins corespunzător toate acțiunile necesare în vederea încadrării în acest termen;

- neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează neemiterii la termenul legal a unor avize/aprobări/autorizații de către terți.

Art. 7¹

(1) În situația în care un solicitant a încheiat cu OSD un contract de racordare pentru realizarea unei noi instalații de racordare sau pentru modificarea uneia existente, OSD are obligația să întreprindă toate demersurile necesare în vederea obținerii autorizației de construcție, în termen de 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare.

(2) În situația în care OSD nu își îndeplinește obligația instituită la alin. (1), acesta are obligația să plătească solicitantului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la standard.

Art. 7²

(1) Ulterior obținerii autorizației de construcție, OSD are obligația de a realiza și pune în funcțiune obiectivul, în cel mult 6 luni de la data obținerii autorizației.

(2) În situația în care OSD nu asigură punerea în funcțiune a instalației de racordare în termenul prevăzut la alin. (1), acesta are obligația să plătească solicitantului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la standard.

▶(la data 01-ian-2012 Art. 7 din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 2 completat de Art. I, punctul 1. din [Ordinul 47/2011](#))

SUBSECȚIUNEA 3: IPG3 - Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SD

Art. 8

(1) În situația în care, urmare a execuției unor lucrări la obiectivele aferente SD, sunt afectate terenuri proprietate a terților, OSD are obligația de a reamenaja aceste terenuri și de a despăgubi proprietarii acestora, în cazul în care prin reamenajare terenul nu poate fi adus la starea inițială.

(2) OSD are obligația să stabilească de comun acord cu proprietarul terenului afectat termenul de reamenajare a terenului. Acest termen este de maximum 45 de zile, după caz, de la data punerii în funcțiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data intervenției în cazul în care aceasta nu a impus scoaterea din funcțiune a obiectivelor.

(3) OSD nu are obligația de a respecta prevederile alin. (1) și (2) în situația în care intervențiile la obiective sunt impuse de necesitatea remedierii unor defecte cauzate de acțiunea proprietarilor terenurilor afectate.

(4) În situația în care nu a realizat reamenajarea terenurilor, 1 în intervalul de timp prevăzut la alin. (1) OSD are următoarele obligații:

a) de a plăti consumatorului/solicitantului penalitățile prevăzute în Anexa nr. 1;

b) după caz, pentru continuarea întârzierii, penalitățile prevăzute în Anexa nr. 1 pentru fiecare perioadă consecutivă de 5 zile lucrătoare.

SUBSECȚIUNEA 4: IPG4 - Obligația de informare privind data reluării prestării serviciului

Art. 9

☐(1) În situația în care prestarea serviciului a fost întreruptă neplanificat datorită unor situații de urgență, iar OSD estimează că întreruperea va dura mai mult de 24 de ore, acesta are următoarele obligații:

a) în cazul în care este afectat un număr mai mic sau egal cu 100 de consumatori, OSD trebuie să notifice în scris fiecare consumator în legătură cu data preconizată de reluare a prestării serviciului, în termen de 12 ore din momentul în care OSD ia cunoștință de întrerupere; obligația de notificare în scris se consideră îndeplinită dacă OSD afișează la limita de proprietate a fiecărui consumator o înștiințare care să cuprindă anunțul în legătură cu întreruperea serviciului și data preconizată de reluare a acestuia;

b) în cazul în care este afectat un număr mai mare de 100 de consumatori, OSD trebuie să informeze consumatorii, prin anunțuri publice, în legătură cu întreruperea serviciului și cu data preconizată de reluare a acestuia, în termen

de 12 ore din momentul în care OSD ia cunoștință de întrerupere; această obligație se consideră îndeplinită dacă OSD realizează informarea prin mijloace de comunicare cum ar fi posturi locale de radio și TV sau alte mijloace echivalente, de cel puțin de 3 ori la intervale de 3 ore.

c) În situația în care nu este posibilă reluarea serviciului la data și ora comunicate inițial, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 12 ore de la notificarea inițială, să informeze asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(la data 01-ian-2012 Art. 9, alin. (1), litera C. din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 2. din [Ordinul 47/2011](#))

(2) Prin situațiile de urgență prevăzute la alin. (1), se înțeleg următoarele situații:

a) apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale infrastructurii SD;

b) disfuncționalități legate de livrarea gazelor naturale în SD ca urmare a condițiilor meteorologice nefavorabile.

c) alte cauze care afectează operarea în condiții de siguranță.

(la data 01-ian-2008 Art. 9, alin. (2), litera B. din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 4 completat de Art. I, punctul 4. din [Ordinul 59/2007](#))

(3) În cazul în care OSD nu respectă prevederile precizate la alin (1) lit. a), b) și c) acesta are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în Anexa nr. 1.

(4) Dacă OSD asigură reluarea prestării serviciului anterior încheierii perioadei prevăzute la alin. (1), pentru o perioadă mai mică de 24 de ore, OSD are obligația să asigure notificarea/informarea consumatorilor, în condițiile alin. (1), prin modalitățile prevăzute la alin. (1), în legătură cu motivele întreruperii repetate și, după caz, în legătură cu data preconizată pentru reluarea prestării serviciului, în situația în care acesta nu a fost reluat anterior îndeplinirii obligației de notificare/informare.

(la data 01-ian-2012 Art. 9, alin. (4) din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 3. din [Ordinul 47/2011](#))

(5) În cazul în care OSD nu respectă prevederile alin. (4), acesta are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la indicatorul de performanță IPG 4.

(la data 23-nov-2010 Art. 9, alin. (3) din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 4 completat de Art. I din [Ordinul 33/2010](#))

SUBSECȚIUNEA 5: IPG5 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate

Art. 10

(1) OSD are obligația să reia prestarea serviciului în termenul comunicat consumatorului în conformitate cu prevederile art. 9. În cazul în care OSD nu reia prestarea serviciului, acesta are obligația să plătească consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

(la data 01-ian-2008 Art. 10, alin. (1) din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 5 modificat de Art. I, punctul 5. din [Ordinul 59/2007](#))

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică dacă nu este posibilă reluarea serviciului ca urmare a faptului că alte autorități ale statului nu au finalizat investigarea cauzelor care au generat întreruperea.

SUBSECȚIUNEA 5¹: IPG5¹ "Repetarea întreruperilor neplanificate din cauza neîndeplinirii obligațiilor OSD"

Art. 10¹

În situația în care prestarea serviciului unui consumator a fost întreruptă neplanificat de două sau mai multe ori în cursul unui an, din cauza neîndeplinirii obligațiilor OSD, acesta are obligația de a plăti consumatorului penalitatea prevăzută în anexa nr. 1 la standard, pentru fiecare dintre aceste întreruperi.

(la data 01-ian-2012 capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 5 completat de Art. I, punctul 4. din [Ordinul 47/2011](#))

☐ **SUBSECȚIUNEA 6: IPG6 - Notificarea întreruperilor planificate**

☐ **Art. 11**

(1) În situația în care prestarea serviciului urmează să fie întreruptă conform unui program planificat, OSD are obligația să notifice în scris în acest sens, utilizatorii SD afectați de întrerupere, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data întreruperii serviciului. Notificarea trebuie să cuprindă informații în legătură data și ora la care se reia prestarea serviciului.

(2) În situația în care OSD nu îndeplinește prevederea de la alin. (1), acesta are obligația de a plăti consumatorului penalitatea prevăzută în anexa nr. 1.

(3) OSD are obligația de a planifica în perioada 1 martie - 15 octombrie a fiecărui an, lucrările la obiectivele SD care pot conduce la întreruperea prestării serviciului.

(4) Prin excepție, OSD poate planifica lucrări la obiectivele SD în afara intervalului prevăzut la alin. (3), în conformitate cu prevederile legale.

▶ (la data 01-ian-2008 Art. 11, alin. (3) din capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 6 completat de Art. I, punctul 6. din [Ordinul 59/2007](#))

☐ **SUBSECȚIUNEA 7: IPG7 - Reluarea prestării Serviciului în urma unei întreruperi planificate**

☐ **Art. 12**

☐ (1) OSD are obligația să reia prestarea serviciului la termenul specificat în notificarea transmisă consumatorului conform art. 11 alin. (1).

În situația în care OSD nu îndeplinește această cerință, are obligația să plătească consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OSD prezintă documente justificative din care să rezulte că nu a fost posibilă respectarea obligației datorită unor restricții impuse de desfășurarea unor lucrări în zonă realizate de terți.

☐ **SUBSECȚIUNEA 7¹: IPG7¹ "Rezolvarea solicitărilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale"**

☐ **Art. 12¹**

(1) OSD are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea.

(2) În cazul în care OSD nu transmite un răspuns la sesizarea consumatorului prevăzută la alin. (1) în termen de 30 de zile de la primirea acesteia, OSD va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

(3) În cazul depășirii termenului de 30 de zile, OSD are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi lucrătoare suplimentară în care nu își îndeplinește obligația stabilită de acest articol, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație.

▶ (la data 01-ian-2008 capitolul II, secțiunea 1, subsecțiunea 7 completat de Art. I, punctul 7. din [Ordinul 59/2007](#))

☐ **SUBSECȚIUNEA 8: IPG8 - Realizarea obligației de plată a penalităților datorate în conformitate cu standardul de performanță**

☐ **Art. 13**

(1) În cazul în care OSD are obligația să plătească penalități consumatorului/solicitantului conform prevederilor standardului de performanță și nu efectuează plata acestora în termen de 15 zile lucrătoare începând cu data de la care datorează penalitățile, OSD are obligația să plătească cu titlu suplimentar consumatorului/solicitantului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

(2) În cazul în care între OSD și consumator/solicitant există un litigiu în legătură cu neîndeplinirea obligațiilor din standardul de performanță care impun plata

către acesta a unor penalități, iar acest litigiu a făcut obiectul unei reclamații adresate ANRGN, sau al unei soluționări de către o instanță judecătorească, prevederile alin. (1) se aplică, după caz, în funcție de rezolvarea litigiului.

SECȚIUNEA 2: Indicatori generali de performanță

SECȚIUNEA 2¹: Calitatea comercială a Serviciului

SUBSECȚIUNEA 1: IGP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD

Art. 14

(1) OSD are obligația de a răspunde oricărei cereri scrise de acces în vederea racordării la SD depusă de un solicitant, în termenul prevăzut de Regulamentul de acces la sistemele de distribuție a gazelor naturale.

(2) Cererile de acces la SD în vederea racordării, primite de către OSD după terminarea programului de lucru, se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

(3) OSD are obligația de a răspunde cererilor de acces în vederea racordării în procentul prevăzut în anexa nr. 2. Procentul va indica raportul dintre numărul de solicitanți cărora le-a fost transmis un răspuns în termenul precizat la alin. (1) și numărul de cereri de acces înregistrate de OSD.

SUBSECȚIUNEA 2: IGP2 - Notificarea consumatorului în legătură cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului

Art. 15

(1) În situația unei întreruperi planificate a serviciului, OSD are obligația de a transmite consumatorului o notificare scrisă care trebuie să cuprindă informații în legătură data și ora la care se reia prestarea serviciului, în conformitate cu art. 11 alin. (1).

(2) OSD are obligația de a transmite informațiile prevăzute la art. 9 alin. (1), consumatorilor către care prestarea serviciului a fost întreruptă ca urmare a unei situații de urgență sau a altei cauze neplanificate, în situația în care OSD apreciază că întreruperea va dura mai mult de 24 de ore.

(3) OSD are obligația de a îndeplini prevederile alin. (1) și (2) cel puțin în procentul prevăzut în anexa nr. 2. Procentul va indica raportul dintre numărul de consumatori notificați corespunzător în legătură cu întreruperea serviciului, și numărul de consumatori afectați de întrerupere.

SUBSECȚIUNEA 3: IGP3 - Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor, decurgând din alte reglementări ale ANRGN

Art. 16

(1) OSD are obligația de a respecta cerințele referitoare la punerea la dispoziție către solicitanți/consumatori a informațiilor necesare acestora, în conformitate cu prevederile altor acte normative.

(2) OSD are obligația de a îndeplini cerința precizată în alin. (1) cel puțin în procentul prevăzut în Anexa nr. 2. Procentul va indica raportul dintre numărul de solicitanți/utilizatori SD informați efectiv și numărul de solicitanți/utilizatori SD care au solicitat informații.

SUBSECȚIUNEA 4: IGP4 - Informații privind standardele de performanță

Art. 17

(1) Până cel târziu la data de 1 martie a fiecărui an, OSD are obligația de a întocmi o situație privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul act normativ.

(2) OSD, pentru îndeplinirea prevederilor de la alin. (1) are următoarele obligații:

- a) să transmită această situație către ANRGN;
- b) să publice această situație pe pagina de internet a societății;
- (3) În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție, precum și a modificărilor și completărilor ulterioare, OSD are obligația să publice pe pagina de internet a societății actul normativ însoțit de clarificări pentru utilizatori în legătură cu drepturile acestora conferite prin standard.

☐ **SUBSECȚIUNEA 5: IGP 5 - Tel Verde pentru consumatori**

☐ **Art. 18**

(1) OSD are obligația de a pune la dispoziția consumatorilor, un număr de telefon de urgență netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora.

(2) OSD are obligația să raporteze către ANRGN anual următoarele informații: numărul total de apeluri primite la numărul de urgență, numărul de apeluri aferente categoriilor de probleme semnalate și, după caz, modul de soluționare a problemelor semnalate de apelant.

(3) În cazul în care sunt reclamate posibile scăpări de gaze naturale, OSD are obligația de a răspunde tuturor sesizărilor, în regim de urgență, precum și de a preciza perioada în care urmează să sosească echipa de intervenție.

▶ (la data 01-ian-2008 Art. 18, alin. (2) din capitolul II, secțiunea 2[^]1, subsecțiunea 5 completat de Art. I, punctul 9. din [Ordinul 59/2007](#))

☐ **SECȚIUNEA 2²: Siguranța Serviciului**

☐ **SUBSECȚIUNEA 6: IGP6 - Indicatori de siguranță**

☐ **Art. 19**

☐ (1) Indicatorii de siguranță stabiliți pentru activitatea OSD sunt:

☐ a) procentul anual de rețea supusă controlului cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze se calculează pe baza formulei:

$$RCA = (L_{RA}/L_{RC}) \times 100,$$

în care:

L_{RC} este lungimea de rețea supusă controlului în anul de referință, exprimată în kilometri, pentru care periodicitatea efectuării verificărilor este aceeași, aceasta calculându-se prin însumarea lungimilor de rețea verificate periodic conform normelor tehnice în vigoare, ținându-se cont de tipul materialului (oțel sau polietilenă);

L_{RA} este lungimea de rețea activă la data de 31 decembrie a anului anterior anului de referință, exprimată în kilometri, pentru care periodicitatea efectuării verificărilor este aceeași, conform normelor tehnice în vigoare, ținându-se cont de tipul materialului (oțel sau polietilenă).

NOTĂ:

Obligația OSD se consideră îndeplinită dacă valoarea rezultată este mai mică sau cel puțin egală cu valoarea maximală impusă prin prezentul act normativ în condițiile în care fiecare tronson de conductă a fost verificat în conformitate cu prevederile normelor tehnice în vigoare.

▶ (la data 01-ian-2012 Art. 19, alin. (1), litera A. din capitolul II, secțiunea 2[^]2, subsecțiunea 6 modificat de Art. I, punctul 6. din [Ordinul 47/2011](#))

☐ b) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe un kilometru de rețea verificată (NAP), calculat pe baza formulei:

$$NAP = NP/L_{ra}$$

NP este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe parcursul anului de referință, în urma verificării planificate pentru depistarea pierderilor din rețea, cu excepția pierderilor cauzate de acțiuni ale terților.

Remedierea defectelor se realizează în conformitate cu prevederile normelor tehnice în vigoare.

☐**c)** numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe un kilometru de rețea (NAP_T), se calculează pe baza formulei:

$$NAP_T = NP_T / L_{ra}$$

NP_T este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze în rețea, localizate pe parcursul anului de referință, semnalate de terți, cu excepția pierderilor cauzate conductelor prin deteriorări produse de terți;

☐**d)** numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea (NAD_T), se calculează pe baza formulei:

$$NAD_T = ND_T / L_{ra}$$

ND_T este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze în rețea, cauzate de acțiunea unor terți pe parcursul anului de referință;

(2) Pentru realizarea serviciului, OSD are obligația de a-și desfășura activitatea astfel încât indicatorii de siguranță calculați conform lit. (a), (b) și (c) să se situeze sub valorile precizate în anexa nr. 2.

☐ **CAPITOLUL III: RECLAMAȚII**

☐ **Art. 20**

(1) Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze OSD reclamații în legătură cu nerespectarea, de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.

(2) Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul consideră că OSD nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

(3) În formularea reclamației, solicitanții/consumatorii nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile OSD, care solicitanții/ consumatorii consideră că nu au fost îndeplinite.

☐ **Art. 21**

Pentru rezolvarea reclamațiilor, OSD are următoarele obligații:

a) să mențină un registru cu regim special în care sunt înregistrate aceste reclamații.

b) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;

☐**c)** să comunice, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului, prin care, după caz:

1. să admită că reclamația a fost justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;

2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

☐ **Art. 22**

(1) Solicitantul/consumatorul are dreptul de a adresa ANRGN reclamații în legătură cu nerespectarea, de către OSD a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanță.

(2) Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul consideră că OSD nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

☐**(3)** Pentru analiza situației precizate la alin. (1) ANRGN are următoarele obligații:

a) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul și/sau OSD, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;

b) să comunice reclamantului și OSD, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației, un răspuns prin care, după caz:

1. să admită că reclamația a fost justificată și să impună OSD un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;

2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

CAPITOLUL IV: DISPOZIȚII FINALE

Art. 23

(1) Pentru preluarea sesizărilor și reclamațiilor solicitanților/consumatorilor, OSD are obligația de a asigura funcționarea cel puțin a unui centru de relații cu publicul la nivelul unui județ, care va funcționa cel puțin 12 h/zi, și a unui serviciu telefonic permanent.

(2) În situația în care OSD primește o sesizare privind emanații de gaze naturale, OSD are obligația să asigure deplasarea unei echipe de intervenție la locul semnalat în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de o oră de la momentul primirii sesizării.

(la data 01-ian-2012 Art. 23 din capitolul IV modificat de Art. I, punctul 7. din [Ordinul 47/2011](#))

Art. 23¹

(1) În vederea îndeplinirii obligațiilor furnizorilor față de consumatori, OSD are obligația să răspundă la solicitările furnizorilor, în următoarele situații:

a) pentru reluarea prestării serviciilor de distribuție, ca efect al îndeplinirii obligațiilor de plată ale consumatorului față de furnizor;

b) pentru soluționarea sesizărilor primite de furnizor privind funcționarea, înlocuirea, remedierea sau schimbarea amplasamentului contorului;

c) pentru soluționarea sesizărilor primite de furnizor privind corectitudinea facturilor emise de acesta, prin verificarea indexului contorului;

d) pentru soluționarea sesizărilor primite de furnizor privind calitatea gazelor naturale furnizate, prin transmiterea celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

(2) OSD va fi obligat să plătească furnizorilor penalitățile pe care aceștia le-au plătit consumatorilor, în baza Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, ca efect al neîndeplinirii obligațiilor OSD față de furnizori.

(la data 01-ian-2008 Art. 23 din capitolul IV completat de Art. I, punctul 10. din [Ordinul 59/2007](#))

Art. 24

(1) OSD are obligația de a raporta anual către ANRGN nivelul de realizare a indicatorilor de performanță conform anexei nr. 3.

(2) Anexa nr. 3 se completează de către OSD și se depune la ANRGN, în scris și în format electronic, la termenele precizate.

(3) OSD va raporta anual la ANRE, în termenul prevăzut la art. 17 alin. (1), următoarele informații:

a) nivelul total al penalităților plătite în anul calendaristic precedent, defalcate pe fiecare obligație, astfel cum acestea sunt definite în prezentul standard;

b) durata medie a întreruperilor programate pe consumator, în anul calendaristic precedent;

c) durata medie a întreruperilor neprogramate pe consumator, în anul calendaristic precedent.

(la data 01-ian-2012 Art. 24, alin. (2) din capitolul IV completat de Art. I, punctul 8. din [Ordinul 47/2011](#))

Art. 25

ANRGN are obligația să publice pe pagina proprie de internet datele transmise de către OSD în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii informațiilor.

Art. 26

(1) Toate cererile, sesizările, reclamațiile, notificările, rapoartele și orice alte comunicări prevăzute în prezentul act normativ, cu excepția sesizărilor primite în conformitate cu prevederile art. 18 alin. (3), se transmit în scris la sediul destinatarului și se vor considera primite la data:

a) predării, dacă sunt transmise personal sau prin curier la adresa corespunzătoare sub semnătură de primire;

b) primirii de către destinatar, dacă sunt expediate prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire;

c) la data generării raportului afirmativ de primire a documentelor, în cazul expedierii prin fax sau poștă electronică.

(2) Drepturile solicitanților/consumatorilor prevăzute la art. 20 și 22 se aplică în mod corespunzător și furnizorilor de gaze naturale.

(la data 01-ian-2008 Art. 26 din capitolul IV modificat de Art. I, punctul 11. din [Ordinul 59/2007](#))

Art. 27

OSD are obligația de a-și organiza activitatea, astfel încât în situația unor întreruperi planificate sau neplanificate, reluarea serviciului să se realizeze cât mai urgent posibil.

Art. 28

Suplimentar față de penalitățile pe care OSD are obligația să le plătească solicitanților/consumatorilor în caz de nerespectare a prevederilor prezentului act normativ, ANRGN are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 punctul 15 și art. 110 alin. 2 lit. (d) din Legea gazelor nr. [351/2004](#), cu modificările și completările ulterioare.

Art. 29

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul standard de performanță.

Art. 30

(1) Prevederile art. nr. 6, 7 și 8 se aplică pentru procedurile de acces demarate după data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

(2) Prezentul act normativ intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2007, cu excepția prevederilor Capitolului II, Secțiunea I Indicatori de performanță garantați, care intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2008.

Art. 31

În cuprinsul prezentului standard de performanță denumirea "Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN)" se înlocuiește cu denumirea "Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)".

(la data 01-ian-2008 Art. 30 din capitolul IV completat de Art. I, punctul 12. din [Ordinul 59/2007](#))

ANEXA Nr. 1: Penalități aplicabile în cazul nerespectării indicatorilor de performanță garantați

Indicatorul de performanță (numărul articolului)	Perioada de timp specificată	Valoarea penalității - lei -
IPG1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 6)	Nerespectarea termenului prevăzut în Regulamentul de acces la sistemele de	36

	distribuție a gazelor naturale	
	Fiecare zi lucrătoare suplimentară	6
IPG2 - Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces [art. 7 alin. (1) lit. b)]	Nerespectarea termenului precizat în contractul de racordare	60
	Fiecare zi lucrătoare suplimentară	12
IPG2 - Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces (art. 7 ¹)	Nerespectarea termenului de depunere a documentelor pentru obținerea autorizației de construcție	15
	Fiecare zi lucrătoare suplimentară	5
IPG2 - Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces (art. 7 ²)	Nerespectarea termenului de punere în funcțiune a instalației de racordare	15
	Fiecare zi lucrătoare suplimentară	5
IPG3 - Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SD [art. 8 alin. (4)]	45 de zile	181
	Fiecare perioadă consecutivă de 5 zile lucrătoare	60
IPG4 - Obligația de notificare/informare privind data și ora reluării prestării serviciului [art. 9 alin. (1) lit. a) și b)]	12 ore	24
IPG4 - Obligația de informare privind data și ora reluării prestării serviciului [art. 9 alin. (1) lit. c)]	Fiecare perioadă consecutivă de 12 ore	24
IPG4 - Obligația de notificare/informare privind motivele întreruperii repetate și, după caz, data și ora reluării prestării serviciului [art. 9 alin. (4)]	12 ore	24
IPG5 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate [art. 10 alin. (1)]	Conform informării inițiale transmise consumatorului de către OSD	24
IPG5 ¹ - Repetarea întreruperilor neplanificate din cauza neîndeplinirii obligațiilor OSD (art. 10 ¹)	Fiecare întrerupere neplanificată, începând cu a doua întrerupere neplanificată în cursul unui an	36
IPG6 - Notificarea întreruperilor planificate [art. 11 alin. (1)]	Două zile lucrătoare	60
IPG7 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi planificate [art. 12 alin. (1)]	Specificat în notificare în conformitate cu art. 11 alin. (1)	604
IPG7 ¹ - Rezolvarea solicitărilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale [art. 12 ¹ alin. (2) și (3)]	30 de zile	36
	Fiecare zi lucrătoare suplimentară	6
IPG8 - Realizarea obligației de plată a penalităților datorate în conformitate cu standardul de performanță [art. 13 alin. (1)]	15 zile lucrătoare	181
		▶ (la data 23-nov-2011 anexa 1 modificat de anexa 1 din Ordinul 47/2011)

ANEXA Nr. 2: Obiective aplicabile pentru indicatorii generali de performanță

Indicatorul de performanță (nr. articolului)	Obiectiv
IGP1 – Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 14)	98%
IGP2 – Notificarea consumatorului în legătură cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) și (2))	95%
IGP3 – Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor decurgând din legătură cu alte reglementări ANRGN (art. 16 alin. (1))	95%
IGP4 – Informații privind standardele de performanță (art. 17)	100%
IGP 6 – Indicatori de siguranță (art. 19 alin. (1) lit. (a))	Maximum 8,3%
Indicatorul de performanță (numărul articolului)	Obiectiv
IGP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 14)	98 %
IGP2 - Notificarea consumatorului în legătură cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului (art. 15)	95 %

IGP3 - Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor decurgând din alte reglementări ale ANRE (art. 16)	95 %
IGP6 - Indicatori de siguranță	Maximum %
Procentul anual de conducte supuse controlului [art. 19 alin. (1) lit. (a)] conducte din oțel subterane	
- $x < 1$	100
- $0,025 < x < 1$	50
- $0,25 < x < 1$	25
- $x > 1$	8,3
conduce din oțel supraterane	100
conduce din polietilenă cu vechime < 2 ani	50
conduce din polietilenă cu vechime > 2 ani	100
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze, localizate pe un kilometru de rețea verificată [art. 19 alin. (1) lit. (b)]	0,8 (*)
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe un kilometru de rețea [art. 19 alin. (1) lit. (c)]	0,1

(*) În calculul indicatorului nu se vor cuantifica emanațiile de gaze naturale constatate în posturile de reglare-măsurare.

NOTĂ:

x" reprezintă numărul de defecte/kilometru de conductă, constatate în anul anterior celui pentru care se face raportarea.

▶ (la data 23-nov-2011 anexa 2 modificat de anexa 2 din [Ordinul 47/2011](#))

ANEXA Nr. 3: Modele de raportare

Indicatorul de performanță (numărul articolului)	Obiectiv	Realizat
IGP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 14)	98%	
IGP2 - Notificarea consumatorului în legătură cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului [art. 15 alin. (1) și (2)]	95%	
IGP3 - Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor decurgând din alte reglementări ale autorității [art. 16 alin. (1)]	95%	
IGP6 - Indicatori de siguranță	Maximum %	
Procentul anual de conducte supuse controlului [art. 19 alin. (1) lit. (a)] conduce subterane din oțel		
$x < 1$	100	
$0,025 < x < 1$	50	
$0,25 < x < 1$	25	
$x > 1$	8,3	
conduce din oțel supraterane	100	
conduce din polietilenă cu vechime < 2 ani	50	
conduce din polietilenă cu vechime > 2 ani	100	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe un kilometru de rețea verificată [art. 19 alin. (1) lit. (b)]	0,8 (*)	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe un kilometru de rețea [art. 19 alin. (1) lit. (c)]	0,1	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea [art. 19 alin. (1) lit. (d)]	-	

(*) În calculul indicatorului nu se vor cuantifica emanațiile de gaze naturale constatate în posturile de reglare-măsurare.

NOTĂ:

x" reprezintă numărul de defecte/kilometru de conductă, constatate în anul anterior celui pentru care se face raportarea.

▶ (la data 23-nov-2011 anexa 3 modificat de anexa 3 din [Ordinul 47/2011](#))

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 27 bis din data de 16 ianuarie 2007