

**ORDIN nr. 162 din 26 noiembrie 2015**  
**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. 1.361/2006 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport al gazelor naturale și a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 și 27 bis din 16 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 aferenți perioadei 1 ianuarie 2016-30 septembrie 2016, întocmită în conformitate cu prevederile legale 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 configurările necesare sistemelor informatice și ale bazelor 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,  
Niculae Havrileț

București, 26 noiembrie 2015.  
Nr. 162.

# STANDARD DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE ȘI DE SISTEM AL GAZELOR NATURALE

## CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

### *SECȚIUNEA 1 Scop și domeniul de aplicare*

**ART. 1** Prezentul standard reglementează calitatea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale și stabilește indicatorii de performanță.

**ART. 2 (1)** Prezentul standard se aplică în relațiile 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 se adresează operatorului de distribuție în vederea racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- d) persoanele fizice sau juridice care solicită informații sau care adresează o sesizare/reclamație/solicitare referitoare la serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

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

- a) înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/ solicitărilor 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) *Abrogată.*
- 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:

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

### *SECȚIUNEA a 2-a Definiții și abrevieri*

**ART. 4 (1)** Abrevierile și termenii utilizați în prezentul standard se definesc după cum urmează:

- a) **ANRE** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- b) **DTAC** - documentație tehnică pentru autorizarea executării lucrărilor de construire;
- c) **IP** - indicator de performanță;
- d) **OSD** - operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- e) **SD** - sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- f) **an gazier** - perioada de timp începând cu ora 06,00 din data de 1 octombrie a anului curent și terminând cu ora 06,00 din data de 1 octombrie a anului următor;
- g) **indicator de performanță** - parametru prin care se stabilește nivelul de calitate pentru realizarea activităților prevăzute la art. 2 alin. (2);

*h) **întrerupere neplanificată*** - întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale fără înștiințarea în prealabil a utilizatorului SD;

*i) **întrerupere planificată*** - întreruperea prestării 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 vehicularea gazelor naturale prin SD, pentru exploatarea și dezvoltarea SD și, după caz, interconectarea cu alte sisteme, precum și pentru racordarea la SD a solicitanților;

*k) **solicitant*** - orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OSD;

*l) **solicitare*** - orice cerere scrisă depusă/transmisă la OSD, alta decât pentru prestarea unei activități conexe celei de operare a SD;

*m) **utilizator SD*** - orice persoană fizică sau juridică ce este deservită de SD și/sau ale cărei obiective sunt racordate la acesta.

(2) Abrevierile și termenii prevăzuți la alin. (1) se completează cu termenii definiți în legislația aplicabilă 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 are obligația să înființeze și să mențină:

*a)* un birou specializat de informare și relații cu publicul, prevăzut cu registratură la nivelul fiecărei unități organizatorice aparținând OSD;

*b)* un serviciu permanent de voce și date, respectiv telefon, fax, poștă electronică;

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

(2) OSD are obligația să publice pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail și adresa de corespondență, pentru preluarea sesizărilor/reclamațiilor/ solicitărilor.

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

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

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

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

b) în termen de maximum 2 zile lucrătoare, pentru cele primite:

(i) online;

(ii) prin poștă electronică;

(iii) prin fax;

(iv) prin poștă.

(6) Numărul de înregistrare pentru sesizările/reclamațiile/ solicitările prevăzute la alin. (5) lit. b) se transmite de către OSD prin una dintre următoarele modalități de comunicare:

a) prin poșta electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă.

(7) În cazul în care solicitantul sau utilizatorul SD specifică o anumită modalitate de comunicare OSD are obligația 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: (a se vedea imaginea asociată)

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

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/solicitării prevăzute la alin. (3), dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

### **IP1 - Contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor 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 presiunii gazelor naturale;

c) asigurarea calității gazelor naturale;

d) măsurarea gazelor naturale.

**ART. 8 (1)** La cererea scrisă a oricărei persoane fizice sau juridice, care îndeplinește condițiile încheierii unui contract de distribuție a gazelor naturale, OSD are obligația să transmită acesteia documentul în cauză, în vederea semnării, sau refuzul de acces la SD; termenul pentru transmiterea contractului/refuzului de acces este de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, prevăzută în Contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale nr. 183/2005, republicată, cu modificările ulterioare.

(2) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula: (a se vedea imaginea asociată)

$$IP_1^1 = \frac{N_{CTR10}}{N_{TCTRS D}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{CTR10}$  - numărul contractelor de distribuție a gazelor naturale/refuzurilor de acces transmise într-un interval de timp mai mic de 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, prevăzută de legislația aplicabilă în sectorul gazelor naturale;

$N_{TCTRS D}$  - numărul total de solicitări 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  $IP_1^1 \geq 90\%$ .

(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 racordare 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 fața 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 înscriu 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 înscrie în limitele precizate în avizul tehnic de racordare și/sau în contractul de distribuție, OSD procedează la restabilirea valorii acesteia.

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula: (a se vedea imaginea asociată)

$$IP_1^2 = \frac{N_{P15}}{N_{PTR} - N_{Pclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

**N<sub>P15</sub>** - numărul sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

**N<sub>PTR</sub>** - numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale primite;

**N<sub>Pclasat</sub>** - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale clasate.

(9) Indicatorul prevăzut la alin. (8) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^2 \geq 95\%$ .

(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 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile 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, aferente 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: (a se vedea imaginea asociată)

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

unde:

**N<sub>C15</sub>** - 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<sub>TCAL</sub>** - numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale primite;

**N<sub>CalClasat</sub>** - 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 are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile de la înregistrarea acestora.

(2) În situația în care sesizarea/reclamația se referă la funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare a gazelor naturale, OSD are obligația să verifice la locul de consum funcționarea acestuia, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației; la fața locului se verifică, după caz, cel puțin următoarele: etanșeitarea îmbinărilor, existența și integritatea sigiliilor OSD, funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare la debitul minim și la debitul maxim al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși.

(3) OSD are obligația să notifice utilizatorul SD, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, cu privire la data și ora când urmează să se efectueze verificarea prevăzută la alin. (2).

(4) Utilizatorul SD poate participa la verificarea prevăzută la alin. (2); în cazul în care utilizatorul SD nu dă curs notificării prevăzute la alin. (3), OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

(5) Rezultatele verificării prevăzute la alin. (2) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OSD; în situația 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: (a se vedea imaginea asociată)

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

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;

$N_{Mclasat}$  - 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 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.

(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 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

## ***IP2 - Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale***

**ART. 12** Abrogat.

**ART. 13 (1)** La cererea de racordare la SD a oricărui solicitant sau utilizator SD, OSD are obligația de a răspunde în termenele prevăzute la art. 7 alin. (4) din Regulamentul privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 32/2017, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare Regulament.

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la racordare 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: (a se vedea imaginea asociată)

$$IP_3^1 = \frac{N_{A1} + N_{A2} + N_{A3} + N_{A4}}{N_{TSracord}} \times 100,(\%)$$

unde:

$N_{A1}$  - numărul avizelor tehnice de racordare emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 7 alin. (4) lit. a) din Regulament;

$N_{A2}$  - numărul avizelor tehnice de racordare emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 7 alin. (4) lit. b) din Regulament, exclusiv cele emise având în vedere dispozițiile art. 16 alin. (5) din Regulament;

$N_{A3}$  - numărul avizelor tehnice de principiu, emise într-un interval de timp mai mic decât la art. 7 alin. (4) lit. b) din Regulament, exclusiv cele emise conform dispozițiilor art. 13 din Regulament;

$N_{A4}$  - numărul avizelor tehnice de principiu, emise într-un interval de timp mai mic decât la art. 7 alin. (4) lit. b) din Regulament și emise conform dispozițiilor art. 13 din Regulament;

$N_{TSracord}$  - numărul total al cererilor de racordare 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:

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

unde:

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

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

$N_{Rclasat}$  - 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 termenelor prevăzute 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 sau cu a 31-a zi, după caz, de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor 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 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

**ART. 13<sup>1</sup>** (1) OSD are obligația să realizeze un studiu tehnico-economic în termenul prevăzut la art. 151 alin. (5) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare Lege; studiul tehnico-economic însoțește avizul tehnic de principiu, excluzându-le pe cele emise de OSD în baza dispozițiilor art. 13 din Regulament; termenul se calculează de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia.

(2) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) se calculează cu formula: (a se vedea imaginea asociată)

$$IP_3^{1-1} = \frac{N_{STE}}{N_{STEtotal}} \times 100,(\%)$$

unde:

$N_{STE}$  - numărul studiilor tehnico-economice, realizate într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 151 alin. (5) din Lege, în situația prevăzută la art. 7 alin. (4) lit. b) din Regulament;

$N_{STEtotal}$  - numărul total al studiilor tehnico-economice realizate de OSD, în conformitate cu art. 7 alin. (4) lit. b) din Regulament.

(3) Indicatorul prevăzut la alin. (2) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^{1-1} \geq 95\%$ .

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

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

**ART. 14** (1) Pentru realizarea unui nou racord și/sau a unei/unui noi/nou stații de reglare-măsurare/stații de reglare/ stații de măsurare/post de reglare-măsurare/post de reglare/ post de măsurare sau pentru modificarea/reamplasarea unora existente, OSD are următoarele obligații:

a) să depună documentația pentru autorizația de construire în maximum 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare, cu condiția achitării tarifului de racordare conform contractului de racordare;

b) să pună în funcțiune racordul și/sau stația de reglare- măsurare/stația de reglare/stația de măsurare/postul de reglare- măsurare/postul de reglare/postul de măsurare, în maximum 30 de zile de la data emiterii autorizației de construire, la care se adaugă, după caz, termenele aferente situațiilor prevăzute la alin. (11).

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a racordului și/sau a stației de reglare-măsurare/stației de reglare/ stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

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

$$IP_3^3 = \frac{N_{90}}{N_{TDTAC}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{90}$  - numărul documentațiilor pentru autorizații de construire, depuse într-un interval de timp mai mic de 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare, cu condiția achitării tarifului de racordare conform contractului de racordare;

$N_{TDTAC}$  - numărul total al documentațiilor pentru autorizații de construire depuse.

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

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (1) lit. b) se calculează cu formula: (a se vedea imaginea asociată)

$$IP_3^4 = \frac{N_{ir}}{N_{Tir}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{ir}$  - numărul racordurilor și/sau al stațiilor de reglare- măsurare/stațiilor de reglare/stațiilor de măsurare/postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare puse în funcțiune, într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data emiterii autorizației de construire;

$N_{Tir}$  - numărul total al racordurilor și/sau al stațiilor de reglare-măsurare/stațiilor de reglare/stațiilor de măsurare/ posturilor de reglare-măsurare/posturilor de reglare/posturilor de măsurare puse în funcțiune.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^4 \geq 95\%$ .

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

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

unde:

$N_{R20EX}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a racordului și/sau a stației de reglare-măsurare/stației de reglare/ stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare 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 racordului și/sau a stației de reglare-măsurare/stației de reglare/stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/ postului de reglare/postului de măsurare;

$N_{REXclasat}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a racordului și/sau a stației de reglare-măsurare/stației de reglare/stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/ postului de reglare/postului de măsurare.

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (7) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^5 \geq 95\%$ .

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

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 20 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 91-a zi de la data încheierii contractului de racordare, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

**(10)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) lit. b), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 20 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data emiterii autorizației de construire, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

**(11)** Prevederile alin. (9) și (10) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative și notifică solicitantului/ utilizatorului SD cu privire la motivul întârzierii, că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează:

a) transmiterii cu întârziere, de către solicitant sau utilizatorul SD, a documentelor prevăzute prin reglementările în vigoare;

b) cererii solicitantului sau utilizatorului SD de amânare a depunerii documentației pentru obținerea autorizației de construire sau de punere în funcțiune a racordului și/sau stației de reglare-măsurare/stației de reglare/stației de măsurare/ postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare;

c) neemiterii sau emiterii cu întârziere, de către autoritățile publice locale și/sau alți emitenți stabiliți prin certificatul de urbanism sau prin alte acte cu caracter normativ în vigoare, a autorizațiilor, a acordurilor și/sau a avizelor;

d) restricțiilor de lucru impuse prin acte ale autorităților publice locale/centrale și sau celor impuse prin alte acte normative în vigoare.

**(12)** 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 de întârziere.

**ART. 14<sup>1</sup>(1)** Extinderea și/sau redimensionarea obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, necesare în vederea racordării la SD, se realizează, respectiv se proiectează, execută, recepționează și se pun/pune în funcțiune în termenul prevăzut la art. 151 alin. (7) din Lege.

**(2)** OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau a redimensionării obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

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

$$IP_3^{5-1} = \frac{N_{E1} + N_{E2}}{N_{E3}} \times 100, (\%),$$

unde:

**N<sub>E1</sub>** - numărul extinderilor obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, necesare în vederea racordării la SD, realizate într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la alin. (1);

**N<sub>E2</sub>** - numărul redimensionărilor obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, necesare în vederea racordării la SD, realizate într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la alin. (1);

**N<sub>E3</sub>** - numărul total al extinderilor și redimensionărilor obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, necesare în vederea racordării la SD.

**(4)** Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^{5-1} \geq 95\%$ .

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

$$IP_3^{5.2} = \frac{N_{ER}}{N_{TER} \cdot N_{REclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{ER}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau redimensionării obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 20 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TER}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau redimensionării obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale;

$N_{REclasat}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau redimensionării obiectivului/ conductei de distribuție a gazelor naturale.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^{5.2} \geq 95\%$ .

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

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 20 lei pentru fiecare zi de întârziere, având în vedere termenele prevăzute la art. 151 alin. (7) din Lege, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative și notifică solicitanții/ utilizatorii SD cu privire la motivul întârzierii, că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează:

a) transmiterii cu întârziere, de către solicitant sau utilizator SD a documentelor prevăzute prin reglementările în vigoare;

b) cererii solicitantului sau utilizatorului SD de amânare a depunerii documentației pentru obținerea autorizației de construire sau de punere în funcțiune a racordului și/sau stației de reglare-măsurare/stației de reglare/stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare;

c) neemiterii sau emiterii cu întârziere de către autoritățile publice locale și/sau alți emitenții stabiliți prin certificatul de urbanism sau prin alte acte cu caracter normativ în vigoare ale autorizațiilor, acordurilor și/sau a avizelor;

d) restricțiilor de lucru impuse prin acte ale autorităților publice locale/centrale și sau a celor impuse prin alte acte normative în vigoare.

(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 de întârziere.

**ART. 15 (1)** În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatarei și întreținerii sistemelor de distribuție a gazelor naturale sau a unei părți componente a acestora, sunt afectate terenuri și/sau bunuri proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice sau juridice, OSD are obligația de a readuce la starea inițială terenurile și/sau bunurile afectate.

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile 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/acțiunilor unor terți, indiferent dacă aceștia au sau nu relații contractuale cu OSD.

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

### **IP5 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

**ART. 17 (1)** Atunci când prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului.

(2) În situația în care nu este posibilă reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale la data și ora comunicate inițial, OSD are obligația să notifice utilizatorii SD, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 12 ore de la informarea inițială, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei și a orei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(3) În cazul în care limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale afectează un număr mai mic de 100 de utilizatori SD, obligațiile prevăzute la alin. (1) și (2) se consideră îndeplinite prin lipirea de afișe la limita de proprietate a acestora.

(4) Pentru situațiile în care limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale afectează un număr mai mare de 100 de utilizatori SD, OSD are obligația să efectueze notificările prevăzute la alin. (1) și (2), prin anunțuri publice realizate prin intermediul mass-mediei.

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

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

unde:

**NU<sub>12</sub>** - numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mic de 12 ore;

**NU<sub>afectați</sub>** - 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, reparație, modernizare, exploatare.

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

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

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

(3) În cazul în care prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD afectați, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu data și ora reluării prestării serviciului.

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

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

a) afișează anunțul la limita de proprietate a utilizatorilor;

b) transmite utilizatorului anunțul prin poștă, poștă electronică sau sms;

c) transmite anunțul public prin intermediul mass-mediei.

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

$$IP_6^1 = \frac{NU_2}{NU_{afectați}} \times 100, (\%)$$

unde:

**NU<sub>2</sub>** - numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mare de 2 zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor;

**NU<sub>afectați</sub>** - numărul total al utilizatorilor SD afectați.

(7) Indicatorul prevăzut la alin. (6) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_6^1 \geq 98\%$

(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 oricărei 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:

$$IP_7^1 = \frac{N_{\text{inreg30}}}{N_{\text{TSprimate}} - N_{\text{Sclasat}}} \times 100, (\%)$$

unde:

$N_{\text{inreg30}}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{\text{TSprimate}}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor/ solicitărilor primite, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard;

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

(5) Indicatorul prevăzut la alin. (4) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_7^1 \geq 80\%$ .

(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 a 31-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

### ***IP8 - Tel Verde***

**ART. 20 (1)** OSD are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, netaxabil, accesibil 24 de ore din 24 și cu înregistrare vocală, denumit Tel Verde, pentru preluarea sesizărilor și a 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 păstreze, 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 scăpările 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 performanțe aferent obligației prevăzută la art. 20 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

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

unde:

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

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

(2) Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_8^1 \geq 98\%$ .

### ***IP9 - Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale***

**ART. 22 (1)** Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează de către OSD automat.

(2) OSD are obligația de a plăti compensațiile datorate în termen de maximum 65 de zile de la data la care obligațiile OSD devin scadente.

(3) Modalitatea de plată a compensațiilor se stabilește de comun acord între părți.

(4) Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensațiile datorate se specifică expres «Contravaloare compensații conform indicatorului de performanță ...».

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

(6) În cazul în care OSD nu efectuează plata compensațiilor în termenul prevăzut la alin. (2), acesta are obligația să plătească solicitantului sau utilizatorului SD:

a) dublul compensațiilor datorate, începând cu a 66-a zi de la data la care obligațiile OSD devin scadente;

b) triplul compensațiilor datorate, începând cu a 120-a zi de la data la care obligațiile OSD devin scadente.

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

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp65} + N_{comp66} + N_{comp120}}{N_{Tcomp}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{comp65}$  - numărul compensațiilor care au fost plătite în termen de maximum 65 de zile de la data la care obligațiile OSD devin scadente;

$N_{comp66}$  - numărul compensațiilor duble plătite de OSD;

$N_{comp120}$  - numărul compensațiilor triple plătite de OSD;

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

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (8) se consideră performant dacă este îndeplinită 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 sesizări/reclamații/ solicitări se consideră îndeplinită 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 predare sub semnătură, în situația în care răspunsul este ridicat personal de către solicitantul sau utilizatorul SD.

(4) În cazul în care solicitantul sau utilizatorul SD specifică o anumită modalitate de comunicare, OSD are obligația să transmită răspunsul prevăzut la alin. (1) pe calea specificată.

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

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

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

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

**ART. 24 (1)** Solicitantul sau utilizatorul SD are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizări/reclamații în legătură cu nerespectarea, de către OSD, a obligațiilor care îi revin conform prevederilor prezentului standard.

(2) Sesizările/Reclamațiile menționate la alin. (1) se depun în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD, prevăzute de prezentul standard, devin scadente.

**ART. 25 (1)** În vederea îmbunătățirii calității serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, OSD are obligația să desfășoare activități de monitorizare anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SD, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puțin cu privire la următoarele criterii:

a) calitatea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, respectiv încrederea utilizatorilor SD în capacitatea OSD de a opera SD în condiții de siguranță;

b) atitudinea și competența personalului OSD cu care solicitantul sau utilizatorul SD vine în contact;

c) accesibilitatea informațiilor privind serviciul prestat de OSD;

d) promptitudinea în soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/ solicitărilor;

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

f) satisfacerea cerințelor solicitanților 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 EVIDENȚE ȘI RAPORTĂRI

**ART. 26 (1)** Pentru fiecare an gazier, OSD are obligația să țină evidența:

- a) solicitărilor privind accesul, respectiv racordarea 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 obligația 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 obligația de a transmite la ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoarele:

- a) raportul privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, întocmit conform anexei nr. 3;
- b) bilanțul compensațiilor plătite, întocmit conform anexei nr. 4;
- c) numărul total al cererilor privind accesul, respectiv racordarea 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:

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

unde:

$N_{Si}$  - numărul cererilor procesate în intervalul de timp  $t_i$ ;

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

$N_{St}$  - numărul total de cereri primite;

- d) numărul total al 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;

- d<sup>1</sup>) numărul total al racordărilor puse în funcțiune în anul respectiv și durata medie de realizare a unui racord și/sau a unei/unui noi/nou stații de reglare-măsurare/stații de reglare/stații de măsurare/post de reglare-măsurare/post de reglare/post de măsurare sau pentru modificarea/reamplasarea unora existente, luând în considerare intervalul cuprins între data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia și data punerii în funcțiune a acestora; durata medie  $T_{mr}$ , exprimată în zile, calculată cu formula:

(a se vedea imaginea asociată)

$$g) T_{mr} = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n},$$

unde:

- **i** - racordare pusă în funcțiune în anul respectiv;
- **T<sub>i</sub>** - durata de realizare a unei racordări „i”, exprimată în zile;
- **n** - numărul total al racordărilor puse în funcțiune în anul respectiv;

d<sup>2</sup>) numărul total al extinderilor, numărul total al redimensionărilor, precum și durata medie de realizare a extinderilor și redimensionărilor obiectivelor/conductelor de distribuție a gazelor naturale, necesare în vederea racordării la SD, luând în considerare intervalul cuprins de la data primirii cererii de racordare la SD în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia și data punerii în funcțiune a acestora; durata medie T<sub>me</sub>, exprimată în zile, calculată cu formula: (a se vedea imaginea asociată)

$$T_{me} = \frac{\sum_{x=1}^m T_x + \sum_{y=1}^r T_y}{m + r},$$

unde:

- **x** - extindere pusă în funcțiune în anul respectiv;
- **T<sub>x</sub>** - durata de realizare a unei extinderi „x”, exprimată în zile;
- **m** - numărul total al extinderilor puse în funcțiune în anul respectiv.
- **y** - redimensionare pusă în funcțiune în anul respectiv;
- **T<sub>y</sub>** - durata de realizare a unei redimensionări „y”, exprimată în zile;
- **r** - numărul total al redimensionărilor puse în funcțiune în anul respectiv.

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 împuternicită/ împuternicite să reprezinte legal OSD.

(3) Documentele prevăzute la alin. (1) se semnează pe fiecare pagină în parte de către reprezentantul legal al OSD sau de către persoana/persoanele împuternicită/împuternicite să reprezinte legal OSD.

(4) Documentele prevăzute la alin. (1) și (2) se transmit, în original, la ANRE; anexele prevăzute la alin. (1) se transmit și în format editabil, prin e-mail, la adresa [darag@anre.ro](mailto:darag@anre.ro).

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

**ART. 28** OSD are obligația să mențină pe pagina proprie de internet evidența prevăzută la art. 26 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 obligația să mențină datele care au stat la baza calculării indicatorilor specifici de performanță din prezentul standard pentru o perioadă de minimum 3 ani gazieri.

**ART. 30** Costurile generate de plata compensațiilor nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

## CAPITOLUL V DISPOZIȚII TRANZITORII ȘI FINALE

**ART. 31** În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard, OSD are obligația să publice conținutul acestuia, însoțit de ordinul de aprobare, 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.

-----