

Nr crt	Indicatori de performanță	Timp de răspuns	Compensații- timp de răspuns depășit
1.	<p><b>IP^1_0 – Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale</b></p> <p>OSD are obligația să transmită solicitantului/utilizatorului SD <b>numărul de înregistrare</b> pe loc, pentru cele depuse la biroul specializat/ <b>maxim 2 zile lucrătoare (pentru cele depuse prin poștă electronică/SMS/fax/poștă)</b></p> <p>Solicitările/sesizările/reclamațiile anonime/cele care nu cuprind date de identificare ale solicitantului/utilizatorului SD se clasează, fără ca OSD să transmită răspuns.</p>	<p>maxim 2 zile lucrătoare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>10 lei</b>, începând cu prima zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 1 leu pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației/ solicitării</p>
2.	<p><b>IP1 – Accesul la SD și/sau contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuție a gazelor naturale, precum și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale</b></p> <p>Indicatorul se referă la următoarele:</p>		
	<p><b>IP^1_1: accesul la SD și/sau contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuție a gazelor naturale</b></p> <p>- OSD are obligația să transmită solicitantului <b>contractul de distribuție</b> a gazelor naturale, în vederea semnării <b>sau refuzul de acces la SD</b></p>	<p>maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete</p>
	<p><b>IP^2_1: asigurarea presiunii gazelor naturale</b></p> <p>- OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final cu privire la data, ora și locul unde urmează să se efectueze verificarea presiunii gazelor naturale;</p>	<p>maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 4-a zi</p>

<p>- OSD are obligația de a verifica la fața locului presiunea gazelor naturale la ieșirea din SRM/SR/PRM/PR/PM</p> <p>- OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator SD/client final cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale</p>		lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației
<p><b>IP^3_1:</b> asigurarea calității gazelor naturale;</p> <p>- OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale utilizatorului SD/clientului final cu privire la calitatea gazelor naturale, pe baza datelor primite de la operatorul sistemului din amonte, pentru zona respectivă de calitate, aferente perioadei de facturare.</p> <p>- 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;</p>	<p>maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
	<p>maxim 15 zile de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
	<p>maxim 15 zile de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>

<p><b>IP^4_1:</b> măsurarea gazelor naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare;</p> <p>- OSD are obligația să efectueze măsurarea cantităților de gaze naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare cu periodicitatea prevăzută în reglementările în vigoare</p>		<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>100 lei</b> pentru fiecare echipament de măsurare necitit în intervalul prevăzut legal, cu excepția cazului în care se dovedește că citirea nu a putut fi efectuată din culpa clientului final;</p>
<p><b>IP^5_1:</b> OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD/client final cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale;</p>	<p>maxim 15 zile de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p style="text-align: center;"><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
<p>- 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 (etanșeitarea îmbinărilor, existența și integritatea sigiliilor OSD, funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare la debitul minim și debitul maxim al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși)</p>	<p>5 zile lucrătoare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p style="text-align: center;"><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>

<p>- OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final cu privire la data și ora când urmează să se efectueze verificarea funcționării echipamentului de măsurare</p>	<p>3 zile lucrătoare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
<p><b>IP^6_1:</b> Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul să conteste integral sau partial suma facturată de către OSD, în scris, cu precizarea clară a sumelor contestate și a motivelor contestării. OSD are obligația să analizeze sumele contestate și să transmit utilizatorului SD/clientului final, în scris, un răspuns conținând rezultatele analizei</p>	<p>10 zile lucrătoare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>200 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 15 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
<p><b>IP^7_1:</b> relația dintre utilizatorul SD și OSD.</p> <p>OSD are obligația să înregistreze în POSF indexul citit de acesta sau furnizat de sistemul de măsurare inteligent, în situația în care clientul final nu înregistrează un index autocitit la data schimbării efective a furnizorului</p>	<p>5 zile lucrătoare</p>	<p>o sumă fixă în valoare de <b>100 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p>suplimentar <b>5 lei</b> pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării</p>

3.	<p><b>IP2: Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final</b></p> <p>OSD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorul SD/clientului final.</p>		<p><b>200 lei</b> pentru neîndeplinirea obligației</p>
	<p><b>IP^1_2:</b> În situația în care solicitarea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale, respectiv de reluare a alimentării cu gaze naturale aparține clientului final, OSD are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitățile specifice de la locul de consum al clientului final</p>	<p>Maxim 24 ore de la primirea solicitării/în termenul solicitat de către clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare, cu condiția înregistrării plății</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>100 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activitățile de întrerupere/limitare/reluare</p>
	<p><b>IP^2_2:</b> În situația în care solicitarea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale, respectiv de reluare a alimentării cu gaze naturale aparține furnizorului/ operatorului conductelor de alimentare din amonte/OTS/OSD, după caz, OSD are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitățile specifice de la locul de consum al clientului final</p>	<p>Maxim 24 ore de la primirea solicitării/în termenul solicitat de către furnizor/ operator al conductelor de alimentare din amonte/OTS/OSD, dacă acesta din urmă este mai mare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>200 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 10 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activitățile de întrerupere/limitare/reluare</p>
4.	<p><b>IP3: Racordarea la SD</b></p>		
	<p><b>IP^1_3: Evaluarea cererii de racordare la SD</b> OSD evaluează cererea de racordare la SD și notifică solicitantul despre necesitatea completării acesteia</p>	<p>5 zile lucrătoare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru</b></p>

<p>*Nu se aplică dacă OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale este cauzată de transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor necesare.</p>		<p><b>fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 6-a zi de la data când trebuia să trimită notificarea privind necesitatea completării cererii de racordare</p>
<p>În cazul depunerii cererii de racordare la SD complete, OSD emite:</p> <p>a) <b>ATR</b> – în <b>30 de zile</b> de la primirea cererii (<b>IP^2_3</b>)</p> <p>b) <b>ATP</b> – în <b>30 de zile</b> de la primirea cererii (<b>IP^3_3</b>)</p> <p>c) <b>notificare</b> privind separarea dintr-o instalație comună existentă – în <b>15 zile</b> de la primirea cererii. (<b>IP^4_3</b>)</p> <p>*Nu se aplică dacă OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale este cauzată de transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor necesare.</p>	<p>30 zile/15 zile, după caz</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 16-a zi/cu a 31-a zi, după caz</p>
<p><b>IP^5_3</b>: OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la racordarea la SD</p>	<p>20 de zile de la înregistrare</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>10 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 2 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
<p><b>IP^6_3</b>: Selectarea OE de către OSD în termen de 60 de zile de la semnarea contractului de racordare cu solicitantul pentru realizarea instalației de racordare</p> <p>* Nu se aplică dacă OSD dovedește că întârzierea este justificată (cererea solicitantului de amânare/transmitere cu întârziere de către solicitant/restricții de lucru/neemitere documente de către autorități etc)</p>	<p>60 zile</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>500 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 20 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 61-a zi de la data încheierii contractului de racordare</p>

<p><b>IP^7_3:</b> OSD are obligația să pună în funcțiune instalația de racordare la SD în maximum 90 de zile de la data obținerii AC/a ultimului act administrativ emis de autoritățile competente care permite începerea lucrărilor</p>	<p>90 zile de la obținerea actelor</p>	<p>Nu există prevăzute compensații pentru nerespectare</p>
<p><b>IP^8_3:</b> OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea/execuția/recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare</p>	<p>20 zile</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>100 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p style="text-align: center;"><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
<p><b>IP^9_3:</b> Selectarea OE de către OSD în termen de 60 de zile de la semnarea contractului de racordare cu solicitantul pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării</p> <p>* Nu se aplică dacă OSD dovedește că întârzierea este justificată (cererea solicitantului de amânare/transmitere cu întârziere de către solicitant/restricții de lucru/neemitere documente de către autorități etc)</p>	<p>60 zile</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>500 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p style="text-align: center;"><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 20 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 61-a zi de la data semnării contractului de racordare</p>
<p><b>IP^10_3:</b> OSD are obligația să pună în funcțiune obiectivul/conducta necesar/necesare racordării în maximum 180 de zile de la data obținerii AC/a ultimului act administrativ emis de autoritățile competente care permite începerea lucrărilor</p>	<p>180 zile de la obținerea actelor</p>	<p>Nu există prevăzute compensații pentru nerespectare</p>
<p><b>IP^11_3:</b> OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea/execuția/recepția și punerea în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării</p>	<p>20 de zile</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>100 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p style="text-align: center;"><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 5 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>

5.	<p><b>IP^1_4: Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD</b></p> <p>OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui solicitant/utilizator SD cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate</p>	20 zile lucrătoare	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>20 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 2 lei pentru fiecare zi de întârziere</b>, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației</p>
6.	<p><b>IP^1_5 Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale</b></p> <p>a) Atunci când prestarea serviciului de distribuție este limitată/întreruptă neplanificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorul SD/clientul final cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului.</p> <p>b) În situația în care nu este posibilă reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale la data și ora comunicate inițial, OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei și a orei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.</p>	<p>- în cel mai scurt timp posibil, <b>dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii</b></p> <p>- la expirarea fiecărei perioade consecutive de 12 ore de la informarea inițială</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>100 lei</b></p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 2 lei pentru fiecare oră de întârziere</b>, începând cu a 13-a oră de la momentul limitării/întreruperii/ de la expirarea perioadelor consecutive</p>
	<p>Atunci când prestarea serviciului de distribuție este limitată/întreruptă neplanificat, OSD are obligația de a relua alimentarea cu gaze naturale, cu respectarea art. 321 (1) din NTPEE (<b><i>În cazul întreruperilor neplanificate, reluarea alimentării cu gaze naturale se face după anunțarea prealabilă a clienților finali afectați de întrerupere cu minimum 3 ore înainte de aceasta</i></b>)</p>	Notificarea clienților cu minim 3 ore înainte de reluare	Pentru nerespectarea obligației – compensație de <b>100 lei</b>
7.	<p><b>IP^1_6 Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale</b></p>		



	<p>Atunci când prestarea serviciului de distribuție este limitată/întreruptă planificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD/clientii finali afectați/furnizorii acestora cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și data și ora reluării prestării serviciului.</p> <p>OSD are obligația să reia prestarea serviciului de distribuție la termenul specificat în notificare.</p> <p>*Compensațiile nu se plătesc în cazul în care OSD dovedește că respectarea obligației nu a fost posibilă din cauza unor acțiuni/restricții legale.</p>	<p>Cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor</p>	<p>Pentru nerespectarea obligațiilor – compensație de <b>100 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenelor</p>
<p>8.</p>	<p><b>IP^1_7 Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard</b></p> <p>OSD are obligația de a răspunde oricărei solicitări/sesizări/reclamații cu privire la prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard.</p> <p>* sunt incluse și cazurile în care în cuprinsul aceleiași solicitări/sesizări/reclamații se face referire la două/mai multe situații tratate distinct în prezentul standard.</p>	<p>30 de zile</p>	<p>o <b>sumă fixă</b> în valoare de <b>10 lei</b>, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului</p> <p><b>+</b></p> <p><b>suplimentar 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere</b>, începând cu a 31-a zi lucrătoare de la data înregistrării reclamației/sesizării</p>
<p>9.</p>	<p><b>IP^1_8: Tel Verde</b></p> <p>OSD are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, netaxabil, accesibil 24/24 și cu înregistrare vocală, pentru preluarea sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la apariția unei defecțiuni sau la acțiunile unor terți, de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD.</p> <p><b>OSD are obligația să păstreze, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici:</b></p> <p><b>a)</b> numărul total de apeluri primite la Tel Verde;</p> <p><b>b)</b> numărul apelurilor cu privire la apariția unei defecțiuni de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD, inclusiv cele referitoare la scăpările de gaze naturale;</p> <p><b>c)</b> numărul apelurilor cu privire la acțiunile unor terți, de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD;</p> <p><b>d)</b> numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 secunde.</p>		

10. **IP^1\_9: Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale**

Obligația de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se realizează:

- a) **automat** – în situația în care OSD are informații despre contul solicitantului/utilizatorului SD/clientului final în care trebuie efectuată plata;
- b) **în urma obținerii datelor necesare** de la utilizatorii SD/ solicitant PF/PJ care solicită informații OSD sau care îi adresează o solicitare referitoare la serviciul de distribuție, îndreptățiți pentru primirea unei compensații;

**OSD are obligația de a plăti compensațiile *în sume fixe*, respectiv *sume suplimentare* în termen de maximum **60 de zile** de la data la care termenul aferent obligațiilor corespunzătoare a fost depășit. Quantumul sumelor suplimentare se determină la data efectivă a plății către solicitant/utilizator SD/client final.**

Modalitatea de plată a compensațiilor se stabilește de comun acord între solicitant/utilizator SD/client final și OSD.

În cazul în care OSD nu efectuează plata compensațiilor în cele 60 de zile de mai sus, acesta are obligația să plătească solicitantului/utilizatorului SD/ clientului final:

- a) **dublul compensațiilor datorate**, începând cu **a 61-a zi** de la data la care obligațiile de plată a compensațiilor OSD devin scadente;
- b) **triplul compensațiilor datorate**, începând cu **a 121-a zi** de la data la care obligațiile de plată a compensațiilor OSD devin scadente.