

ORDIN nr. 131 din 19 octombrie 2022

privind aprobarea **Standardului** de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

EMITENT • **AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 1045 din 28 octombrie 2022**

Data intrării în vigoare 01-04-2023

Prezenta formă este valabilă începând cu data de 01-04-2023 până la data de 03-04-2023

Având în vedere prevederile:

- art. 134 alin. (2) și art. 145 alin. (4) lit. n) din **Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012**, cu modificările și completările ulterioare;
- art. 8 lit. g) și art. 10 alin. (1) lit. q¹) 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**, cu modificările și completările ulterioare, în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și alin. (5) din **Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007**, aprobată cu modificări și completări prin **Legea nr. 160/2012**, cu modificările și completările ulterioare, președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

Articolul 1

Se aprobă **Standardul** de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, prevăzut în **anexa** care face parte integrantă din prezentul ordin.

Articolul 2

Operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea acestora.

Articolul 3

La data intrării în vigoare a prezentului ordin, **Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 162/2015** privind aprobarea **Standardului de performanță** pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 919 din 11 decembrie 2015, cu modificările și completările ulterioare, se abrogă.

Articolul 4

Până la data de 1 aprilie 2023, 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 a gazelor naturale.

Articolul 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 aprilie 2023, cu excepția prevederilor **art. 4** care intră în vigoare la data publicării.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

Dumitru Chiriță

București, 19 octombrie 2022.

Nr. 131.

ANEXĂ

STANDARD DE PERFORMANȚĂ din 19 octombrie 2022

pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

Notă

Aprobat prin **ORDINUL nr. 131 din 19 octombrie 2022**, publicat în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 1045 din 28 octombrie 2022.

Capitolul I

Dispoziții generale

Secțiunea 1

Scopul și domeniul de aplicare

Articolul 1

Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale stabilește cerințele minime de calitate privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, precum și modalitatea de urmărire și evaluare a performanței operatorilor sistemelor de distribuție a gazelor naturale care prestează acest serviciu.

Articolul 2

(1) Prezentul standard se aplică în relațiile dintre operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale care prestează serviciul de distribuție și:

- a) utilizatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- b) persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului sistemului de distribuție a gazelor naturale în vederea accesului/racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- c) persoanele fizice sau juridice care solicită informații operatorului sistemului de distribuție a gazelor naturale sau care îi adresează acestuia o solicitare/sesizare/reclamație referitoare la serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- d) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

(2) Prezentul standard stabilește:

- a) nivelul indicatorilor generali de performanță pentru următoarele activități:
 - (i) înregistrarea și soluționarea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale;
 - (ii) accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale și/sau contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuție a gazelor naturale;
 - (iii) respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
 - (iv) racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
 - (v) refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;
 - (vi) întreruperea/limitarea/reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- b) compensațiile pe care operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația să le plătească în cazul nerespectării obligațiilor ce le revin;
- c) indicatorii specifici de performanță ai activităților desfășurate de către operatorii de distribuție a gazelor naturale;
- d) modalitatea de raportare de către operatorii sistemelor de distribuție a informațiilor privind calitatea și performanța activității desfășurate de către aceștia;
- e) modalitatea de evaluare a activității desfășurate de operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale.

Articolul 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

Articolul 4

(1) Abrevierile utilizate în prezentul standard au următoarele semnificații:

- a) ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- b) DTAC - documentația tehnică pentru autorizarea executării lucrărilor de construire;
- c) IP - indicatorul de performanță;
- d) OE - operator economic autorizat de ANRE pentru proiectarea și/sau execuția sistemelor de distribuție a gazelor naturale;
- e) OSD - operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale sau operatorul sistemului de distribuție închis, după caz;
- f) PM - postul de măsurare a gazelor naturale;
- g) POSF - platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de gaze naturale;
- h) PR - postul de reglare a presiunii gazelor naturale;
- i) PRM - postul de reglare-măsurare a gazelor naturale;
- j) SD - sistemul de distribuție a gazelor naturale sau sistemul de distribuție închis, după caz;
- k) SM - stația de măsurare a gazelor naturale;
- l) SR - stația de reglare a presiunii gazelor naturale;
- m) SRM - stația de reglare-măsurare a gazelor naturale.

(2) Termenii utilizați în prezentul standard se definesc după cum urmează:

- a) utilizatorul SD - orice persoană fizică sau juridică deservită de SD și/sau ale cărei obiective sunt racordate la acesta și care are calitatea, în acest caz, de client final sau care a încheiat cu OSD un contract de distribuție a gazelor naturale, în mod direct și/sau prin intermediul unui furnizor de gaze naturale;
 - b) an gazier - perioada definită în conformitate cu prevederile [art. 6 alin. \(2\) din Codul rețelei](#) pentru Sistemul național de transport al gazelor naturale, aprobat prin [Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2013](#), cu modificările și completările ulterioare;
 - c) forță majoră - orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, conform prevederilor [art. 1.351 alin. \(2\) din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată](#), cu modificările și completările ulterioare, care exonerează de orice răspundere părțile contractuale;
 - d) indicatorul de performanță - parametrul care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de distribuție a gazelor naturale;
 - e) întrerupere neplanificată - întreruperea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale fără înștiințarea în prealabil a utilizatorului SD;
 - f) întrerupere planificată - întreruperea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale cu înștiințarea prealabilă a utilizatorului SD;
 - g) [Regulament POSF - Regulamentul](#) privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin [Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 3 /2022](#), cu modificările și completările ulterioare;
 - h) solicitant - orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OSD;
 - i) solicitare - orice cerere scrisă depusă/transmisă la OSD, alta decât pentru prestarea unei activități conexe celei de operare a SD.
- (3) Abrevierile și termenii prevăzuți la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) se completează cu termenii definiți în legislația aplicabilă în sectorul gazelor naturale.

Capitolul II

Indicatori de performanță

Secțiunea 1

Dispoziții generale

Articolul 5

Pentru activitățile prevăzute la [art. 2 alin. \(2\) lit. a\)](#) se stabilesc următorii indicatori generali de performanță:

- a) IP0 - înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- b) IP1 - accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale 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;
- c) IP2 - întreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;
- d) IP3 - racordarea la SD;
- e) IP4 - refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD;
- f) IP5 - notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- g) IP6 - notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- h) IP7 - rezolvarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a 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 prevederile prezentului standard.

Secțiunea a 2-a

IP0 - Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale

Articolul 6

- (1) Pentru primirea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor, 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 solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor.
- (3) În momentul primirii, OSD are obligația să înregistreze, cu număr unic, fiecare solicitare/sesizare /reclamație.
- (4) Solicitățile/Sesizările/Reclamațiile 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 prin una dintre următoarele modalități de comunicare:
 - (i) poștă electronică sau SMS;
 - (ii) fax;
 - (iii) poștă.
- (6) 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.
- (7) Solicitățile/Sesizările/Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale solicitantului sau ale utilizatorului SD se clasează fără ca OSD să emită răspuns.
- (8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:

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

unde:

- N_{T0} - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis conform prevederilor alin. (5) lit. a);
 - N_{T2} - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis într-un interval de timp mai mic sau egal cu cel prevăzut la alin. (5) lit. b);
 - N_{inreg} - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor primite și înregistrate conform prevederilor alin. (3);
 - $N_{Clasate}$ - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, înregistrate și clasate.
- (9) Indicatorul IP^1_0 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^1_0 \geq 90\%$.
- (10) 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, începând cu prima zi după împlinirea scadenței termenului prevăzut la alin. (5) lit. b), în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2);
 - b) suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației/solicitării prevăzute la alin. (3).

Secțiunea a 3-a

IP1 - Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale 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

Articolul 7

Indicatorul general de performanță se referă la următoarele:

- a) accesul la SD și/sau contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale prin încheierea contractului de distribuție a gazelor naturale;
- b) asigurarea presiunii gazelor naturale;
- c) asigurarea calității gazelor naturale;
- d) măsurarea gazelor naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare;
- e) relația dintre utilizatorul SD și OSD.

Articolul 8

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

a) contractul de distribuție a gazelor naturale, în vederea semnării;

sau

b) refuzul de acces la SD.

(2) Termenul pentru transmiterea documentului prevăzut la [alin. \(1\)](#) este de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, după caz, prevăzută în regulamentul privind accesul la sistemele de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

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

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

unde:

– N_CTR10 - numărul contractelor de distribuție a gazelor naturale/refuzurilor de acces transmise într-un interval de timp mai mic sau egal cu 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.

(4) Indicatorul IP^1_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^1_1 \geq 90\%$.

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

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

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

Articolul 9

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

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

(3) OSD are obligația să verifice la fața locului presiunea gazelor naturale la ieșirea din SRM/SM/PRM/PR/PM, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației.

(4) OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final, 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/Clientul final poate participa la verificarea prevăzută la [alin. \(3\)](#). În situația în care utilizatorul SD/clientul final nu dă curs notificării, OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

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

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

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(2\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

– N_P15 - numărul sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile de la data înregistrării acestora;

– N_PTR - numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale primite;

– N_Pclasat - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale clasate.

(9) Indicatorul IP^2_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^2_1 \geq 95\%$.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(2\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(3\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(4\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

Articolul 10

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

(2) Răspunsul OSD la sesizările/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:

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

unde:

– N_C15 - numărul reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile de la data înregistrării acestora;

– N_TCAL - numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale primite;

– N_TCalClasat - numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale clasate.

(5) Indicatorul IP^3_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^3_1 \geq 95\%$.

(6) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

Articolul 11

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

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

(3) 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.

(4) OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final, 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. \(2\)](#).

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

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

(7) În situația în care în urma verificării prevăzute la [alin. \(3\)](#) clientul final dorește verificarea metrologică a sistemului/ mijlocului de măsurare, acesta depune o cerere la OSD, iar verificarea metrologică se realizează conform legislației metrologice în vigoare.

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_1^4 = \frac{N_{\text{citit la termen}}}{N_{TCF}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

(9) Indicatorul IP^4_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^4_1 \geq 95\%$.

(10) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(2\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_1^5 = \frac{N_{M15}}{N_{TM} - N_{MClasat}} \times 100, (\%),$$

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.

(11) Indicatorul IP^5_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^5_1 \geq 95\%$.

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească clientului final o sumă fixă în valoare de 100 de lei pentru fiecare echipament de măsurare necitit în intervalul menționat la [alin. \(1\)](#), cu excepția cazului în care se dovedește că citirea nu a putut fi efectuată din culpa clientului final.

(13) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(2\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

(14) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(3\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

(15) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(4\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

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

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

(16) Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul să conteste integral sau parțial 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 transmită utilizatorului SD/clientului final, în scris, un răspuns conținând rezultatele analizei, în termen de 10 zile lucrătoare de la data primirii contestației.

(17) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(16\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_1^6 = \frac{N_{SF10}}{N_{TF} - N_{Fclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_SF10 - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la sumele facturate, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

N_TF - numărul total al facturilor emise;

N_Fclasat - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor cu privire la sumele facturate clasate.

(18) Indicatorul IP⁶_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP⁶_1 ≥ 95%.

(19) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(16\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final următoarele compensații:

- a) o sumă fixă în valoare de 200 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului prevăzut la [alin. \(16\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#);
- b) suplimentar, 15 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării sesizării /reclamației.

Articolul 12

(1) În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data schimbării efective a furnizorului de către clientul final, 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.

(2) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_1^7 = \frac{N_{Tînreg5}}{N_{Nînreg}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_Tînreg5 - numărul total al înregistrărilor de index realizate de OSD în POSF într-un interval de timp mai mic sau egal cu 5 zile lucrătoare de la data schimbării efective a furnizorului;

N_Nînreg - numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului primite și înregistrate.

(3) Indicatorul IP⁷_1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP⁷_1 ≥ 90%.

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească clientului final următoarele compensații:

- a) o sumă fixă în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#);
- b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării.

Secțiunea a 4-a

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

Articolul 13

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

(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 în baza unor prevederi legale, indiferent dacă aceștia au sau nu relații contractuale cu OSD, respectiv al solicitării furnizorului în conformitate cu prevederile [art. 51 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 29/2016](#), cu modificările și completările ulterioare.

(3) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorului SD /clientului final o compensație în valoare de 200 de lei.

(4) 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 la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării, cu condiția înregistrării plății, sau în termenul solicitat de clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(4\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_2^1 = \frac{N_{TILR24}}{N_{TILRC}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

(6) Indicatorul IP^1_2 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^1_2 \geq 95\%$.

(7) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(4\)](#), OSD are obligația să plătească clientului final următoarele compensații:

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

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

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

(9) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(8\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_2^2 = \frac{N_{TILRF24}}{N_{TILRF}} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{TILRF24}$ - numărul de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale, realizate de OSD într-un interval de timp mai mic de 24 de ore de la solicitarea furnizorului/operatorului conductelor de alimentare din amonte/operatorului de transport și de sistem/operatorului de distribuție gaze naturale, după caz;
- N_{TILRF} - numărul total de solicitări de întreruperi/limitări ale parametrilor tehnici/reluări ale alimentării cu gaze naturale solicitate de furnizor/operatorul conductelor de alimentare din amonte/operatorul de transport și de sistem/operatorul de distribuție gaze naturale, după caz.

(10) Indicatorul IP^2_2 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^2_2 \geq 95\%$.

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(8\)](#), OSD are obligația să plătească furnizorului /operatorului conductelor de alimentare din amonte/operatorului de transport și de sistem/operatorului de distribuție gaze naturale, după caz, următoarele compensații:

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

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

Secțiunea a 5-a

IP3 - Racordarea la SD

Articolul 14

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

(2) Indicatorul specific de performanță aferent obligației de notificare privind completarea documentației prevăzute la [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_3^1 = \frac{N_{\text{NotDocIN}}}{N_{\text{TDocIN}}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

N_{TDocIN} - numărul total al cererilor de racordare la SD incomplete depuse de solicitant.

(3) Indicatorul IP^1_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^1_3 \geq 95\%$.

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

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

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

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

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

(6) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(4\) lit. a\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_3^2 = \frac{N_{\text{ATR}}}{N_{\text{Tracord}} - N_{\text{Clasat}} - N_{\text{ATP}} - N_{\text{T1stlCom}}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

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

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

N_{T1stlCom} - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care au fost transmise notificări privind separarea dintr-o instalație comună de utilizare a gazelor naturale.

(7) Indicatorul IP^2_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^2_3 \geq 95\%$.

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(4\) lit. b\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_3^3 = \frac{N_{\text{ATP}}}{N_{\text{Tracord}} - N_{\text{Clasat}} - N_{\text{ATR}} - N_{\text{T1stlCom}}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

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

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

N_{T1stlCom} - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care au fost transmise notificări privind separarea dintr-o instalație de utilizare comună.

(9) Indicatorul IP^3_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^3_3 \geq 95\%$.

(10) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(4\) lit. c\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_3^4 = \frac{N_{\text{T1stlCom}}}{N_{\text{Tracord}} - N_{\text{Clasat}} - N_{\text{ATR}} - N_{\text{ATP}}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

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

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

N_{T1stlCom} - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care au fost transmise notificări privind separarea dintr-o instalație de utilizare comună într-un interval mai mic decât cel prevăzut la [alin. \(4\) lit. c\)](#).

(11) Indicatorul IP^4_3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^4_3 \geq 95\%$.

(12) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(5\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_3^5 = \frac{N_{RR20}}{N_{TSracord} - N_{Rclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_RR20 - numărul sesizărilor/reclamațiilor privind racordarea la SD la care OSD a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;
- N_TSrcord - 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.

(13) Indicatorul IP⁵₃ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP⁵₃ ≥ 95%.

(14) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

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

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

(15) Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la [alin. \(4\)](#), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

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

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

(16) Prevederile [alin. \(14\)](#) și [\(15\)](#) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale este cauzată de transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor necesare.

(17) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(5\)](#), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

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

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

Articolul 15

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

(2) Indicatorul specific de performanță aferent prevederilor [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

- N_Tidesemn60 - numărul total de desemnări OE pentru realizarea de instalații de racordare, efectuate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 60 de zile de la semnarea contractului de racordare cu solicitantul;
- N_Tiracord - numărul total al cererilor de racordare la SD;
- N_TirOE selectat CF - numărul total al cererilor de racordare la SD pentru care solicitantul a selectat un OE;
- N_TirClasat - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate.

(3) Indicatorul IP⁶₃ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP⁶₃ ≥ 95%.

(4) Pentru realizarea unei instalații de racordare, OSD are obligația să pună în funcțiune instalația de racordare la SD în maximum 90 de zile de la data obținerii autorizației de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autoritățile competente care permite începerea lucrărilor.

(5) 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, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

(6) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(4\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

- N_Tir90 - numărul total al punerilor în funcțiune realizate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 90 de zile de la obținerea acordului administratorului drumului, respectiv a autorizației de construire, după caz;
- N_Tiracord - numărul total al cererilor de racordare la SD;
- N_TirClasat - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate.

(7) Indicatorul IP₃⁷ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP₃⁷ ≥ 95%.

(8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(5\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

- N_R20RPIF - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;

- N_TRPIF - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite cu privire la recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare;

- N_RPIFclasat - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate cu privire la recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare.

(9) Indicatorul IP₃⁸ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP₃⁸ ≥ 95%.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

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

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

(11) Prevederile [alin. \(10\)](#) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative și notifică solicitantul cu privire la motivul întârzierii, și anume că neîndeplinirea obligațiilor sale este cauzată de:

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

b) cererea solicitantului de amânare a depunerii documentației pentru obținerea autorizației de construire sau de punere în funcțiune a racordului și/sau a SRM/SR/SM/PRM/ PR/PM;

c) neemiterea sau emiterea 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) restricțiile de lucru impuse prin acte ale autorităților publice locale/centrale și/sau celor impuse prin alte acte normative în vigoare;

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

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(5\)](#) și la [art. 16 alin. \(5\)](#), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenelor prevăzute la [alin. \(5\)](#) și la [art. 16 alin. \(5\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#);

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării /reclamației.

Articolul 16

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

(2) Indicatorul specific de performanță aferent prevederilor [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

- N_TCdesemn60 - numărul total de desemnări OE pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar /necesare racordării, efectuate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 60 de zile de la semnarea contractului cu solicitantul;

- N_TOCracord - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv /conducte necesar/necesare racordării;

- N_TO OE selectat CF - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv /conduce necesar/necesare racordării finanțat/finanțate de solicitant și realizat/realizate prin intermediul unui OE selectat de solicitant;
 - N_TOCClasat - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate cu privire la solicitările de realizare a unui /unei obiectiv/conduce necesar/necesare racordării.
- (3)** Indicatorul IP₃⁹ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP₃⁹ ≥ 95%.
- (4)** Pentru realizarea unui/unei obiectiv/conduce necesar/necesare racordării, OSD are obligația să pună în funcțiune obiectivul/conduce în termen de 180 de zile de la data obținerii autorizației de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autoritățile competente care permit începerea lucrărilor, în conformitate cu prevederile **art. 37 alin. (2) din Regulament**.
- (5)** 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/conducei necesar/necesare racordării, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.
- (6)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la **alin. (4)** se calculează cu formula:

$$IP_3^{10} = \frac{N_{TPIF180}}{N_{TOC\text{racord}} - N_{TOC\text{clasat}}} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_TPIF180 - numărul total al punerilor în funcțiune a obiectivelor/conducelor, realizate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 180 de zile, în conformitate cu prevederile art. 37 alin. (2) din Regulament;
 - N_TOC_{racord} - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv /conduce necesar/necesare racordării;
 - N_TOC_{clasat} - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate cu privire la solicitările de realizare a unui /unei obiectiv/conduce necesar/necesare racordării.
- (7)** Indicatorul IP₃¹⁰ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP₃¹⁰ ≥ 95%.
- (8)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la **alin. (5)** se calculează cu formula:

$$IP_3^{11} = \frac{N_{R20CPIF}}{N_{TCPIF} - N_{CPIF\text{clasat}}} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_R20CPIF - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la proiectarea, execuția, recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conducei necesar/necesare racordării, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile de la data înregistrării acestora;
 - N_TCPIF - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite cu privire la proiectarea, execuția, recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conducei necesar/necesare racordării;
 - N_CPIF_{clasat} - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate cu privire la proiectarea, execuția, recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conducei necesar/necesare racordării.
- (9)** Indicatorul IP₃¹¹ se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP₃¹¹ ≥ 95%.
- (10)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la **alin. (1)**, OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:
- a)** o sumă fixă în valoare de 500 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului prevăzut la **alin. (1)**, în conformitate cu prevederile **art. 23 alin. (2)**;
 - b)** suplimentar, 20 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 61-a zi de la data semnării contractului de racordare.
- (11)** Prevederile **alin. (10)** nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative și notifică solicitantul cu privire la motivul întârzierii, și anume că neîndeplinirea obligațiilor sale este cauzată de:
- a)** transmiterea cu întârziere de către solicitant a documentelor prevăzute prin reglementările în vigoare;
 - b)** cererea solicitantului de amânare a depunerii documentației pentru obținerea autorizației de construire sau de punere în funcțiune a racordului și/sau a SRM/SR/SM/PRM/ PR/PM;
 - c)** neemiterea sau emiterea 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, acordurilor și/sau avizelor;
 - d)** restricțiile de lucru impuse prin acte ale autorităților publice locale/centrale și/sau celor impuse prin alte acte normative în vigoare;
 - e)** întârzierile cauzate de contestațiile din procesul de desemnare a OE.

Secțiunea a 6-a

IP4 - Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD

Articolul 17

(1) În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatarea 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 20 de zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

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

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

unde:

– N_L20 - numărul sesizărilor/reclamațiilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 20 de zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

– N_TRL - numărul total al sesizărilor/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 IP_4^1 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 sau utilizatorului SD următoarele compensații:

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

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

Secțiunea a 7-a

IP5 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale

Articolul 18

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

(2) În situația în care prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligația să reia alimentarea cu gaze naturale cu respectarea prevederilor [art. 321 alin. \(1\) din Normele tehnice](#) pentru proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin [Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 89 /2018](#).

(3) 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, 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.

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

(5) Pentru situațiile în care limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale afectează un număr mai mare de 100 de utilizatori SD, OSD are obligația să efectueze notificările prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(3\)](#), prin anunțuri publice realizate prin intermediul mass-mediei.

(6) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

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

unde:

- NU_12 - numărul utilizatorilor SD/clientilor finali afectați, notificați într-un interval de timp mai mic de 12 ore;
- NU_afectați - numărul total al utilizatorilor SD/clientilor finali afectați.

(7) Indicatorul IP_5^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_5^1 \geq 95\%$.

(8) Pentru nerespectarea obligației în termenele prevăzute la [alin. \(1\)](#) și/sau [alin. \(3\)](#), OSD are obligația să plătească utilizatorilor SD/clientilor finali următoarele compensații:

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

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

(9) Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la [alin. \(2\)](#), OSD are obligația să plătească clienților finali o compensație în valoare de 100 de lei, după împlinirea scadenței termenului prevăzut la [alin. \(2\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#).

Secțiunea a 8-a

IP6 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale

Articolul 19

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

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

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

b) modificarea limitărilor 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 a gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD/clientii finali afectați, furnizorii acestora, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și data și ora reluării prestării serviciului.

(4) OSD are obligația să reia prestarea serviciului de distribuție a 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 clienților finali;

b) transmite utilizatorilor SD/clientilor finali afectați și furnizorilor acestora anunțul prin 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_2 - numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mare sau egal cu 2 zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor;
- NU_afectați - numărul total al utilizatorilor SD afectați.

(7) Indicatorul IP_6^1 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 utilizatorilor SD/clientilor finali afectați o compensație în valoare de 100 de lei, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenelor prevăzute la [alin. \(3\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#).

(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 din cauza unor acțiuni sau restricții impuse de terți în baza unor prevederi legale.

Secțiunea a 9-a

IP7 - Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard

Articolul 20

(1) 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 prezentul standard, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acestora.

(2) În categoria solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor prevăzute la [alin. \(1\)](#) sunt incluse și cazurile în care în cuprinsul aceleiași solicitări/sesizări/reclamații 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. \(1\)-\(4\)](#), [art. 10 alin. \(1\)](#), [art. 11 alin. \(2\)-\(4\)](#) și [alin. \(16\)](#), [art. 13 alin. \(4\)](#) și [\(8\)](#), [art. 18 alin. \(1\)-\(3\)](#) și [\(5\)](#), precum și la [art. 19 alin. \(3\)](#) și [\(4\)](#).

(4) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la [alin. \(1\)](#) se calculează cu formula:

$$IP_7^1 = \frac{N_{\text{înreg30}}}{N_{\text{TSprimate}} - N_{\text{Sclasat}}} \times 100, (\%),$$

unde:

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

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

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

(5) Indicatorul IP_7^1 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, începând cu următoarea zi după împlinirea scadenței termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#), în conformitate cu prevederile [art. 23 alin. \(2\)](#);

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

Secțiunea a 10-a

IP8 - Tel Verde

Articolul 21

(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 SRM aparținând OSD, acesta are obligația de a-i comunica, în cel mai scurt timp posibil, utilizatorului SD/clientului final afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere.

Articolul 22

(1) Indicatorul specific de performanțe aferent obligației prevăzute la [art. 21 alin. \(2\) lit. d](#)) se calculează cu formula:

$$IP_8^1 = \frac{N_{Atimp\ 60}}{N_{Atotal}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_Atimp 60 - 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 IP¹_8 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP¹_8 ≥ 98%.

Secțiunea a 11-a

IP9 - Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

Articolul 23

(1) Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează astfel:

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 categoriile de solicitanți prevăzuți la [art. 2 alin. \(1\) lit. a](#)) și c), îndreptățiți pentru primirea unei compensații.

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

(3) Modalitatea de plată a compensațiilor se stabilește de comun acord între solicitant/utilizatorul SD/clientul final și OSD.

(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/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.

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

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp60} + N_{comp61} + N_{comp121}}{N_{TCcomp}} \times 100 (\%),$$

unde:

N_comp60 - numărul compensațiilor care au fost plătite în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD devin scadente;

N_comp61 - numărul compensațiilor duble plătite de OSD;

N_comp121 - numărul compensațiilor triple plătite de OSD;

N_Tcomp - numărul total al compensațiilor care trebuie plătite.

(8) Indicatorul IP¹_9 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția IP¹_9 ≥ 90%.

Capitolul III

Modalități de comunicare

Articolul 24

(1) La solicitările/sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant/utilizator SD/client final, 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 solicitări/sesizări/ reclamații 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 solicitant/utilizatorul SD/clientul final.

(4) În cazul în care solicitantul/utilizatorul SD/clientul final 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 data mesajului transmis prin poșta electronică.

Articolul 25

(1) Solicitantul/Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul de a se adresa 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 în conformitate cu termenele de la fiecare indicator de performanță.

Articolul 26

(1) În vederea îmbunătățirii calității serviciului de distribuție a 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 a 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/utilizatorul SD/clientul final 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/utilizatorilor SD/clientilor finali.

(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.

Articolul 27

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

- a) dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;
- b) prezentarea generală a situațiilor în care OSD este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.

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

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

Capitolul IV Evidențe și raportări

Articolul 28

(1) Pentru fiecare an gazier, OSD are obligația să țină evidența:

- a) limitărilor și/sau întreruperilor planificate și întreruperilor neplanificate în prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, întocmită conform modelului prevăzut în [anexa nr. 1](#) la prezentul standard;
- b) solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, întocmită conform modelului prevăzut în [anexa nr. 2](#) la prezentul standard;
- c) solicitărilor, reclamațiilor și a sesizărilor primite, precum și a răspunsurilor transmise, defalcată pe fiecare indicator specific de performanță a serviciului de distribuție a gazelor naturale.

(2) OSD are obligația să publice pe pagina proprie de internet și să actualizeze trimestrial evidența prevăzută la [alin. \(1\) lit. a](#)), până la data de:

- a) 3 februarie, pentru perioada 1 octombrie-31 decembrie a anului gazier curent;
- b) 3 mai, pentru perioada 1 ianuarie-31 martie a anului gazier curent;
- c) 3 august, pentru perioada 1 aprilie-30 iunie a anului gazier curent ;
- d) 3 noiembrie, pentru perioada 1 iulie-1 octombrie a anului gazier curent.

Articolul 29

(1) OSD are obligația de a transmite 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 a gazelor naturale, întocmit conform modelului prevăzut în [anexa nr. 3](#) la prezentul standard;
- b) bilanțul compensațiilor plătite, întocmit conform modelului prevăzut în [anexa nr. 4](#) la prezentul standard;
- c) numărul total al cererilor privind 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:

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

unde:

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

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

N_{St} - numărul total de cereri primite;

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

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

unde:

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

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

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

e) 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:

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

unde:

- i - racordare pusă în funcțiune în anul respectiv;

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

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

f) 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_{me} , exprimată în zile, calculată cu formula:

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

unde:

- x - extinderea pusă în funcțiune în anul respectiv;
- T_x - durata de realizare a unei extinderi „x”, exprimată în zile;
- m - numărul total al extinderilor puse în funcțiune în anul respectiv;
- y - redimensionarea pusă în funcțiune în anul respectiv;
- T_y - durata de realizare a unei redimensionări „y”, exprimată în zile;
- r - numărul total al redimensionărilor puse în funcțiune în anul respectiv;

g) informațiile prevăzute la [art. 26 alin. \(2\)](#);

h) evidența prevăzută la [art. 28 alin. \(1\) lit. a\)](#), în format fișier EXCEL;

i) evidența prevăzută la [art. 28 alin. \(1\) lit. b\)](#);

j) SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) - indicatorul frecvenței medii de întrerupere a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, care reprezintă numărul mediu de întreruperi planificate și neplanificate suportate de utilizatorii SD afectați, calculat cu formula:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^I N_i}{N_t},$$

unde:

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

- N_i - numărul utilizatorilor SD afectați de întreruperea i a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;

- N_t - numărul total al utilizatorilor SD deserviți;

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

(i) Pentru situația în care reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale se realizează simultan pentru toți utilizatorii SD afectați, indicatorul SAIDI se calculează cu formula:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^I [N_i \times D_i]}{N_t},$$

unde:

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

- N_i - numărul utilizatorilor SD afectați de întreruperea „i”, care poate fi planificată sau neplanificată, a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, pe parcursul unui an gazier;

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

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

(ii) pentru situația în care reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale se realizează treptat, în mai multe etape, pentru toți utilizatorii SD afectați, indicatorul SAIDI se calculează cu formula:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^{J_i} (N_{ij} \times D_{ij})}{N_t},$$

unde:

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

- J - numărul etapelor în care se reia serviciul de distribuție a gazelor naturale, în cadrul întreruperii „i”;

- N_ij - numărul utilizatorilor SD afectați, care au suferit o întrerupere planificată sau neplanificată a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, la etapa „j” a întreruperii „i”;

- D_ij - durata întreruperii planificate sau neplanificate a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale a utilizatorului SD afectat, din momentul sistării până în momentul reluării prestării serviciului, la etapa „j” a întreruperii „i”, măsurată în ore;

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

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

$$AIT = \frac{\sum_{h=1}^H D_h + \sum_{k=1}^K D_k}{H+K},$$

unde:

- H - numărul total al întreruperilor planificate ale prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, dintr-un an gazier;
- D_h - durata întreruperii planificate „h” a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, măsurată în ore;
- K - numărul total al întreruperilor neplanificate ale prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, dintr-un an gazier;
- D_k - durata întreruperii neplanificate „k” a prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale, măsurată în ore.

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

(3) 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\)](#).

Articolul 30

OSD are obligația să mențină pe pagina proprie de internet raportul prevăzut la [art. 29 alin. \(1\) lit. a\)](#) pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.

Articolul 31

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.

Articolul 32

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 a gazelor naturale.

Capitolul V Dispoziții finale

Articolul 33

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.

Articolul 34

Obligațiile de compensare născute înainte de intrarea în vigoare a prezentului standard se soluționează în conformitate cu prevederile [Standardului](#) de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin [Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 162 /2015](#), cu modificările și completările ulterioare.

Articolul 35

[Anexele nr. 1-4](#) fac parte integrantă din prezentul standard.

Anexa nr. 1

la standard

Evidența limitărilor și/sau întreruperilor planificate și neplanificate
- model -

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale														
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale														
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului														
Anul gazier pentru care se realizează raportarea														
Nr. crt.	Tip limitare/întrerupere		Denumire lucrare/ motiv limitare și /sau întrerupere	Locația limitării/întreruperii				Modul de informare privind limitarea/întreruperea	Perioada planificată de execuție a lucrării*)	Data și ora limitării /întreruperii		Data și ora reluării prestării serviciului		Observații
	Neplanificată	Planificată		SIRUTA	Localitate	Județ	Străzi afectate			Limitare	Întrerupere	Data	Ora	

Reprezentant legal al OSD (numele și prenumele):

Semnătura

*) Se completează numai pentru limitările/întreruperile planificate.

Anexa nr. 2

la standard

Evidența solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale
- model -

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale									
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale									
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului									
Anul gazier pentru care se realizează raportarea									
Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate aparținătoare	Judet	Cerere racordare		Soluționare racordare		
					Număr	Data	Mod soluționare aviz tehnic /refuz		Număr
1.									
2.									

Reprezentant legal al OSD (numele și prenumele):

Semnătura

.....

Anexa nr. 3

la standard

Raport privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale
- model -

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale										
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale										
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului										
Anul gazier pentru care se realizează raportarea										
Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului de performanță	Valoare termen	Gradul de îndeplinire a condiției de performanță %				
0	1	2	3	4	5	6				
1.	IP0	IP^1_0	90%	N_T2						
				N_înreg						
				N_Clasate						
				N_ro						
2.	IP1	IP^1_1	90%	N_CTR10						
				N_TCTRSD						
		IP^2_1	95%	N_P15						
				N_PTR						
		IP^3_1	95%	N_Pclasat						
				N_C15						
		IP^4_1	95%	N_TCAL						
				N_TcalClasat						
		IP^5_1	95%	N_citit la termen						
				N_TCF						
		IP^6_1	95%					N_M15		
								N_TM		
N_MClasat										
IP^6_1	95%			N_SF10						
				N_TF						
IP^6_1	95%			N_Fclasat						

		IP^7_1	90%	N_Tinreg5 N_Ninreg		
3.	IP2	IP^1_2	95%	N_TILR24 N_TILRC		
		IP^2_2	95%	N_TILRF24 N_TILRF		
4.	IP3	IP^1_3	95%	N_NotDocIN N_TDocIN		
		IP^2_3	95%	N_ATR		
				N_clasat		
				N_Tracord		
				N_TlstCom		
		IP^3_3	95%	N_ATR		
				N_clasat		
				N_Tracord		
				N_TlstCom		
		IP^4_3	95%	N_ATR		
				N_clasat		
N_Tracord						
N_TlstCom						
IP^5_3	95%	N_ATP				
		N_RR20				
		N_TSrcord				
IP^6_3	95%	N_Rclasat				
		N_Tidesemn60				
		N_Tiracord				
IP^7_3	95%	N_TirOE selectat CF				
		N_TirClasat				
		N_Tir90				
IP^8_3	95%	N_Tiracord				
		N_TirClasat				
		N_R20RPIF				
IP^9_3	95%	N_TRPIF				
		N_RPIFclasat				
		N_TCdesemn60				
IP^10_3	95%	N_TOCracord				
		N_TO OE selectat CF				
		N_TOCClasat				
IP^11_3	95%	N_TPIF180				
		N_TOCracord				
		N_TOCClasat				
5.	IP4	IP^1_4	90%	N_R20CPIF		
				N_TCPIF		
				N_CPIFclasat		
6.	IP5	IP^1_5	95%	N_L20		
				N_TRL		
				N_Lclasat		
7.	IP6	IP^1_6	98%	NU_12		
				NU_afectati		
8.	IP7	IP^1_7	80%	NU_2		
				NU_afectati		
9.	IP8	IP^1_8	98%	N_inreg30		
				N_TSprimate		
				N_Sclasat		
				N_Atimp 60		
				N_Atotal		
				N_comp60		

10.	IP9	IP^1_9	90%	N_comp61		
				N_comp121		
				N_Tcomp		

Reprezentant legal al OSD (numele și prenumele):
Semnătura

Anexa nr. 4

la standard

Bilanțul compensațiilor plătite - model -

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale				
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale				
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului				
Anul gazier pentru care se realizează raportarea				
Nr. crt.	Indicator general de performanță	Numărul solicitanților pentru care OSD are obligația de plată a compensațiilor	N r . compensațiilor achitate	Cuquantumul total al compensațiilor achitate (lei)
0	1	2	3	4
1.	IP0 - Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale			
2.	IP1 - Accesul la sistemul de distribuție 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			
3.	IP2 - Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final			
4.	IP3 - Racordarea la SD			
5.	IP4 - Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD			
6.	IP5 - Notificarea limitărilor sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale			
7.	IP6 - Notificarea limitărilor sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale			
8.	IP7 - Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard			
9.	IP8 - Tel Verde			
10.	IP9 - Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile prezentului standard.			

Reprezentant legal al OSD (numele și prenumele):

Semnătura

.....