

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

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

- [ANEXĂ](#)

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.

Art. 1. - Se aprobă [Standardul](#) de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 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.

Art. 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**.

Art. 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.

Art. 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 pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

- [CAPITOLUL I](#) Dispoziții generale
- [CAPITOLUL II](#) Indicatori de performanță

- [CAPITOLUL III](#) Modalități de comunicare
- [CAPITOLUL IV](#) Evidențe și raportări
- [CAPITOLUL V](#) Dispoziții finale
- [ANEXE](#)

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

- [SECȚIUNEA 1](#) Scopul și domeniul de aplicare
- [SECȚIUNEA a 2 - a](#) Definiții și abrevieri

SECȚIUNEA 1

Scopul și domeniul de aplicare

Art. 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.

Art. 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.

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

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

SECȚIUNEA a 2 - a

Definiții și abrevieri

Art. 4. - (1) Abrevierile 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
- [SECȚIUNEA a 2 - a](#) IP0 - Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale
- [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
- [SECȚIUNEA a 4 - a](#) IP2 - Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/ Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final
- [SECȚIUNEA a 5 - a](#) IP3 - Racordarea la SD
- [SECȚIUNEA a 6 - a](#) IP4 - Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD
- [SECȚIUNEA a 7 - a](#) IP5 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale
- [SECȚIUNEA a 8 - a](#) IP6 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale
- [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
- [SECȚIUNEA a 10 - a](#) IP8 - Tel Verde
- [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

SECȚIUNEA 1

Dispoziții generale

Art. 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

Art. 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_0^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_0^1 \geq 90\%$.
(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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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_1^2 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^2 \geq 95\%$.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2), OSD are obligația să plătească 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.

Art. 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:

$$IP_1^3 = \frac{N_{CI5}}{N_{TCAL} - N_{TCalClasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

- N_{CI5} - 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_1^3 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^3 \geq 95\%$.

(6) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1), OSD are obligația să plătească 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.

Art. 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: etanșeitatea 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:

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

unde:

$N_{citit\ la\ termen}$ - 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_1^4 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^4 \geq 95\%$.

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

$$IP_1^5 = \frac{N_{MI5}}{N_{TM} - N_{MClasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{MI5} - 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_1^5 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^5 \geq 95\%$.

(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 IP_1^6 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^6 \geq 95\%$.

(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.

Art. 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:

$$IP_1^7 = \frac{N_{Tinreg5}}{N_{Ninreg}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{Tinreg5}$ - 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_{Ninreg} - numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului primite și înregistrate.

(3) Indicatorul IP_1^7 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^7 \geq 90\%$.

(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

Art. 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_2^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_2^1 \geq 95\%$.

(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**

Art. 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:

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

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_3^1 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^1 \geq 95\%$.

(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:

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

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;

- $N_{TIstlCom}$ - 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_3^2 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^2 \geq 95\%$.

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

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

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;
- $N_{TlslCom}$ - 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:

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

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;
- $N_{TlslCom}$ - 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_3^4 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^4 \geq 95\%$.

(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;
- $N_{TSracord}$ - 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 IP_3^5 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^5 \geq 95\%$.

(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.

Art. 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 IP_3^6 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^6 \geq 95\%$.

(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 IP_3^7 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^7 \geq 95\%$.

(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 IP_3^8 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^8 \geq 95\%$.

(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.

Art. 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:

$$IP_3^9 = \frac{N_{Tcdelemn60}}{N_{TOCracord} - N_{TO OE selectat CF} - N_{TOCclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{Tcdelemn60}$ - 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/conducte 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/conducte necesar/necesare racordării.

(3) Indicatorul IP_3^9 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^9 \geq 95\%$.

(4) Pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, OSD are obligația să pună în funcțiune obiectivul/conducta 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/conductei 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:

$$IP_3^{10} = \frac{N_{TPIF180}}{N_{TOCracord} - N_{TOCclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{TPIF180}$ - numărul total al punerilor în funcțiune a obiectivelor/conductelor, realizate de OSD într-un interval mai mic sau egal cu 180 de zile, în conformitate cu prevederile art. 37 alin. (2) din

Regulament;

- $N_{TOCracord}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD cu privire la realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării;
- $N_{TOCclasat}$ - numărul total al cererilor de racordare la SD clasate cu privire la solicitările de realizare a unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării.

- (7) Indicatorul IP_3^{10} se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^{10} \geq 95\%$.
- (8) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:

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

unde:

- $N_{R20CPIF}$ - numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la proiectarea, execuția, recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conductei 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/conductei necesar/necesare racordării;
- $N_{CPIFclasat}$ - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate cu privire la proiectarea, execuția, recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării.

- (9) Indicatorul IP_3^{11} se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^{11} \geq 95\%$.
- (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

Art. 17. - (1) În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatării 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

Art. 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/clienților finali afectați, notificați într-un interval de timp mai mic de 12 ore;

- $NU_{afectați}$ - numărul total al utilizatorilor SD/clienților 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/clienților 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

Art. 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 acestora, 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/clienții 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/clienților 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:

$$IP^1_6 = \frac{NU_2}{NU_{afectați}} \times 100, (\%),$$

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^1_6 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^1_6 \geq 98\%$.

(8) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la alin. (3) și/sau alin. (4), OSD are obligația să plătească utilizatorilor SD/clienților 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

Art. 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:

$$IP^1_7 = \frac{N_{inreg30}}{N_{TSprimate} - N_{Sclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

- $N_{inreg30}$ - 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;
- $N_{TSprimate}$ - 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^I_7 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^I_7 \geq 80\%$.
(6) Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la alin. (1), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

- a) o sumă fixă în valoare de 10 lei, 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**

Art. 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.

Art. 22. - (1) Indicatorul specific de performanțe aferent obligației prevăzute la art. 21 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

$$IP^I_8 = \frac{N_{Atimp\ 60}}{N_{Atotal}} \times 100, (\%),$$

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 IP^I_8 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^I_8 \geq 98\%$.

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**

Art. 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:

$$IP^I_9 = \frac{N_{comp60} + N_{comp61} + N_{comp121}}{N_{Tcomp}} \times 100 (\%),$$

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 IP^I_9 se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP^I_9 \geq 90\%$.

CAPITOLUL III

Modalități de comunicare

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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/solicităților;
- 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.

Art. 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

Art. 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.

Art. 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/reampasarea 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;

l) 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 împuternicite/ 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).

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 35. - [Anexele nr. 1 - 4](#) fac parte integrantă din prezentul standard.

SUMAR:

- [ANEXA Nr. 1](#) Evidența limitărilor și/sau întreruperilor planificate și neplanificate
- [ANEXA Nr. 2](#) Evidența solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale
- [ANEXA Nr. 3](#) Raport privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale
- [ANEXA Nr. 4](#) Bilanțul compensațiilor plătite

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			Data	Ora	Data	Ora		
							Limitare								Întrerupere

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	Județ	Cerere racordare		Soluționare racordare		
					Număr	Data	Mod soluționare acord/refuz	Număr	Data
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^I_0	90%	N_{T2}		
				$N_{înreg}$		
				$N_{Clasate}$		
				N_{ro}		
2.	IP1	IP^I_1	90%	N_{CTR10}		
				N_{TCTRS}		

		IP^2_1	95%	N_{P15}		
				N_{PTR}		
				$N_{Pclasat}$		
		IP^3_1	95%	N_{C15}		
				N_{TCAL}		
				$N_{TcalClasat}$		
		IP^4_1	95%	$N_{citit\ la\ termen}$		
				N_{TCF}		
		IP^5_1	95%	N_{M15}		
				N_{TM}		
				$N_{MClasat}$		
		IP^6_1	95%	N_{SF10}		
				N_{TF}		
				$N_{Fclasat}$		
		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}		
				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		
		IP^3_3	95%	N_{ATR}		
				N_{clasat}		
				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		
		IP^4_3	95%	N_{ATR}		
				N_{clasat}		
				$N_{Tracord}$		
				$N_{TlstlCom}$		
				N_{ATP}		

		IP^5_3	95%	N_{RR20}		
				$N_{TSracord}$		
				$N_{Rclasat}$		
		IP^6_3	95%	$N_{Tidesemn60}$		
				$N_{Tiracord}$		
				$N_{TirOE\ selectat\ CF}$		
				$N_{TirClasat}$		
		IP^7_3	95%	N_{Tir90}		
				$N_{Tiracord}$		
				$N_{TirClasat}$		
		IP^8_3	95%	$N_{R20RPIF}$		
				N_{TRPIF}		
				$N_{RPIFclasat}$		
		IP^9_3	95%	$N_{TCdesemn60}$		
				$N_{TOCracord}$		
				$N_{TO\ OE\ selectat\ CF}$		
				$N_{TOCClasat}$		
		IP^{10}_3	95%	$N_{TPIF180}$		
				$N_{TOCracord}$		
				$N_{TOCClasat}$		
		IP^{11}_3	95%	$N_{R20CPIF}$		
				N_{TCPIF}		
				$N_{CPIFclasat}$		
5.	IP4	IP^l_4	90%	N_{L20}		
				N_{TRL}		
				$N_{Lclasat}$		
6.	IP5	IP^l_5	95%	NU_{12}		
				$NU_{afectati}$		
7.	IP6	IP^l_6	98%	NU_2		
				$NU_{afectati}$		
8.	IP7	IP^l_7	80%	$N_{inreg30}$		
				$N_{TSprimate}$		
				$N_{Sclasat}$		
9.	IP8	IP^l_8	98%	$N_{Atimp\ 60}$		
				N_{Atotal}		
10.	IP9	IP^l_9	90%	N_{comp60}		
				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 pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Numărul solicitanților pentru care OSD are obligația de plată a compensațiilor	Nr. compensațiilor achitate	Cuantumul 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

.....