

DECIZIE nr. 1.361 din 13 decembrie 2006

privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul de transport al gazelor naturale și a Standardului de performanta pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

EMITENT: [AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL GAZELOR NATURALE](#)

PUBLICAT ÎN: [MONITORUL OFICIAL nr. 27 din 16 ianuarie 2007](#)

Data intrării in vigoare : [16 ianuarie 2007](#)

Având în vedere dispozițiile [art. 8 lit. n\) din Legea gazelor nr. 351/2004](#), cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor [art. 10 alin. \(4\) și \(5\) din Legea nr. 351/2004](#), cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale emite prezenta decizie.

ART. 1

(1) Se aproba Standardul de performanta pentru serviciul de transport al gazelor naturale, prevăzut în anexa nr. 1*) care face parte integrantă din prezenta decizie.

(2) Se aproba Standardul de performanta pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, prevăzut în anexa nr. 2*) care face parte integrantă din prezenta decizie.

*) Anexele nr. 1 și 2 se publica ulterior în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 bis în afară abonamentului, care se poate achizitiona de la Centrul pentru relații cu publicul al Regiei Autonome "Monitorul Oficial", București, sos. Panduri nr. 1.

ART. 2

Compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale, operatorul de transport și operatorii sistemelor de distribuție vor duce la îndeplinire prevederile prezentei decizii.

ART. 3

Prezenta decizie se publica în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale
de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale,
Ștefan Cosmeanu

București, 13 decembrie 2006.

Nr. 1.361.

ANEXA 1

STANDARD DE PERFORMANTA
pentru serviciul de transport al gazelor naturale

CAP. I.

DISPOZIȚII GENERALE

SECȚIUNEA 1

Scop

ART. 1

Prezentul standard de performanta reglementează criteriile de calitate comercială, definite prin indicatorii de performanta, pentru asigurarea serviciului de transport al gazelor naturale și a serviciilor auxiliare (denumit în continuare serviciul), realizat de către operatorul sistemului de transport (OST).

ART. 2

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

SECȚIUNEA 2

Domeniu de aplicare

ART. 3

(1) Prezentul standard de performanta defineste obligațiile care revin OST în relațiile sale cu utilizatorii SNT și solicitantii de acces la SNT, precum și cu Autoritatea Nationala de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN).

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

(a) racordarea la SNT a solicitanților, incluzând soluționarea cererilor acestora, realizarea unor noi instalații de racordare/modificarea unor instalații de racordare existente și reamenajarea terenurilor afectate de lucrările de realizare a acestora;

(b) asigurarea siguranței și a continuității serviciului, în conformitate cu prevederile contractuale și dispozițiile legale aplicabile în domeniu;

(c) soluționarea reclamațiilor și sesizarilor solicitanților/utilizatorilor SNT cu privire la serviciul realizat de către OST, altele decât cele menționate la lit. (a) și (b);

(d) rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale; prin utilizator SNT se înțelege persoana juridică beneficiara al unui contract de transport al gazelor naturale;

(e) informarea utilizatorilor SNT în conformitate cu cerințele prezentului act normativ și ale altor reglementări aplicabile referitoare la serviciu;

(f) soluționarea reclamațiilor solicitanților și utilizatorilor SNT la adresa OST, legate de îndeplinirea obligațiilor de către acesta, conform standardului de performanta;

(g) verificarea periodică a SNT cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze.

ART. 4

Prevederile prezentului act normativ nu se aplica în caz de forta majoră.

CAP. II

INDICATORI DE PERFORMANTA

SECȚIUNEA 1

Calitatea serviciului

IP1- Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT

ART. 5

(1) OST are obligația de a răspunde oricărei cereri scrise de acces în vederea racordării la SNT depuse de un solicitant, în termenul prevăzut de Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale. Solicitanții de acces la SNT în vederea racordării trebuie să îndeplinească cerințele legale în vigoare.

(2) Cererile de acces la SNT în vederea racordării, primite de către OST după terminarea programului de lucru, se considera primite în următoarea zi lucrătoare.

(3) OST are obligația de a realiza activitatea prevăzută la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1.

IP2 - Realizarea instalației de racordare la SNT pentru solicitanții de acces

ART. 6

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

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

(b) să finalizeze lucrările la data convenită cu solicitantul și cu respectarea termenului maxim prevăzut în Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale.

(2) OST are obligația de a realiza activitatea prevăzută la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1.

IP3-Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SNT

ART. 7

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

(2) OST are obligația să stabilească de comun acord cu proprietarul terenului afectat termenul de reamenajare a terenului. Acest termen este de maximum 90 de zile, după caz, de la data punerii în funcțiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data intervenției în cazul în care aceasta nu a impus scoaterea din funcțiune a obiectivelor.

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

IP4- Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului

ART. 8

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

(a) să notifice, în scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, în termen de 24 ore din momentul în care OST ia act de întrerupere, în legătura cu data preconizată de reluare a prestării serviciului;

(b) sa notifice, în scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, la intervale de cel puțin 24 de ore de la notificarea anterioară, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(2) Prin "situațiile de urgenta" prevăzute la alin. (1), se înțeleg următoarele cazuri în care nu se poate asigura serviciul de transport datorită:

(a) apariției unor restricții tehnice parțiale sau totale ale infrastructurii SNT;

(b) disfuncționalității legate de livrarea gazelor naturale în SNT ca urmare a condițiilor meteorologice nefavorabile sau a nefuncționării unor surse de livrare a gazelor naturale în SNT.

(3) OST are obligația de a îndeplini cerințele precizate la alin. (1) lit. (a) și (b) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul indica raportul dintre numărul de utilizatori SNT notificați corespunzător, în legatura cu reluarea prestării serviciului, și numărul de utilizatori SNT afectați de întrerupere.

IP5-Notificarea intreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia

ART. 9

(1) În situația în care prestarea serviciului a fost întreruptă planificat, OST are obligația sa notifice în scris utilizatorii SNT afectați de întrerupere, în legatura cu perioada de întrerupere și cu privire la data previzionată a reluării prestării serviciului, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data de întrerupere a acestuia.

(2) OST are obligația de a planifica în perioada 1 mai - 30 septembrie a fiecărui an, lucrările la infrastructura SNT care pot conduce la întreruperea prestării serviciului.

(3) În situația prevăzută la alin. (1), OST are obligația sa reia prestarea serviciului către utilizatorii SNT în intervalul de timp specificat în notificarea scrisă prevăzută la alin. (1).

(4) OST are obligația de a îndeplini cerințele precizate la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul indica raportul dintre numărul de utilizatori SNT notificați corespunzător, și numărul de utilizatori SNT afectați de întrerupere.

IP 6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale

ART. 10

(1) În situația în care OST este notificat în scris de către un utilizator SNT care preia gazele naturale printr-un SRMP, în legatura cu funcționarea defectuoasă a unui sistem de măsurare amplasat în acel SRMP, acesta are următoarele obligații:

a) sa se deplaseze la SRMP-ul în care este amplasat sistemul de măsurare, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primirea notificării scrise în vederea stabilirii, după caz:

1. a cauzelor care au determinat funcționarea defectuoasă a sistemului de măsurare, în cazul în care defecțiunea a fost remediată cu prilejul acestei deplasări

2. a datei la care se va face verificarea metrologica a sistemului de măsurare; termenul maxim pentru realizarea acestei verificări este de:

- 15 zile lucrătoare, pentru sistemele de măsurare care pentru verificarea metrologica, trebuie demontate și transportate la un laborator.

- 5 zile lucrătoare, pentru sistemele de măsurare care se verifica la locul de funcționare.

b) sa comunice reclamantului acțiunile precizate la lit. a), datele de desfășurare ale acestora precum și invitația pentru a participa la aceste acțiuni

(2) În situația în care în urma verificării metrologice a sistemului de măsurare, se constata ca reclamația utilizatorului a fost justificată, OST are obligația sa suporte cheltuielile aferente verificării metrologice și sa recalculeze conform rezultatului verificării, volumul de gaze naturale predate în intervalul de timp cuprins între data semnării ultimului proces verbal de predare preluare a cantităților de gaze naturale și data reclamației. Nu se iau în considerare reclamații cu privire la volumele de gaze naturale, pentru care părțile au semnat un proces verbal de predare-primire.

(3) În situația în care în urma verificării metrologice a sistemului de măsurare, se constata ca reclamația utilizatorului a fost nejustificată, acesta are obligația sa suporte cheltuielile aferente verificării metrologice.

IP 7- Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranța

ART. 11

(1) Pentru rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranța OST are obligația de a întocmi un set de proceduri de lucru care sa cuprindă cel puțin următoarele elemente:

a) acțiunile care trebuiesc întreprinse, în funcție de natura sesizării, astfel încât sa se asigure menținerea prestării serviciului la parametrii maximi posibili ținând cont de situația data;

b) termenul maxim de intervenție;

c) desemnarea compartimentelor responsabile de rezolvarea situației.

(2) În situația în care OST este sesizat în legatura cu apariția unor defectiuni sau cu privire la acțiunile unor terți de natura a pune în pericol integritatea SNT și funcționarea acestuia în condiții de siguranța, persoanele din cadrul compartimentelor desemnate conform alin. (1) lit. c) au obligația de a se deplasa la fata locului în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul preluării sesizării.

(3) OST are obligația de a îndeplini cerința precizată la alin. (1) în termen de cel mult 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului act normativ, iar cerințele precizate la alin. (2) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul reprezintă raportul dintre numărul de sesizări la care deplasarea s-a realizat într-un termen mai mic de 6 ore și numărul total de sesizări.

IP 8- Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări

ART. 12

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

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

IP 9-Informații privind indicatorii de performanța

ART. 13

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

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

(a) sa transmită aceasta situație către ANRGN;

(b) sa publice aceasta situație pe pagina de internet a societății;

(3) În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a Standardului de performanta pentru serviciul de transport, precum și a modificărilor și completărilor ulterioare, OST are obligația sa publice pe pagina de internet a societății actul normativ însoțit de clarificări pentru utilizatori în legatura cu drepturile acestora conferite prin standard.

IP10 -Tel Verde pentru solicitanti/utilizatori SNT

ART. 14

(1) OST are obligația de a pune la dispoziția solicitanților/utilizatorilor, un număr de telefon de urgenta netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora.

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

SECȚIUNEA 2

Siguranta prestării serviciului

IP 11-Indicatori de siguranta

ART. 15

(1) Indicatorii de siguranta stabiliți pentru activitatea OST sunt:

(a) procentul anual de rețea supusă controlului cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze, calculat pe baza formulei:

T

$$RCA = \frac{L(RA)}{L(RC)} \times 100$$

ST

L(RC) este lungimea de rețea supusă controlului în anul de referinta, exprimată în kilometri; aceasta se calculează prin însumarea lungimilor de rețea verificate periodic conform normelor tehnice în vigoare.

L(RA) este lungimea de rețea activa la data de 31 decembrie a anului anterior anului de referinta, exprimată în kilometri.

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

T

$$NAP = \frac{NP}{L(RA)}$$

ST

NP este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe parcursul anului de referinta, în urma controalelor planificate, cu excepția defectelor cauzate de acțiuni ale terților. Remedierea defectelor se realizează în conformitate cu prevederile normelor tehnice în vigoare.

(c) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizarilor unor terți pe un kilometru de rețea activa [NAP(T)], se calculează pe baza formulei:

T

$$\text{NAP}(T) = \frac{\text{NP}(T)}{\text{L}(\text{RA})}$$

ST

NP(T) este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze în rețea, localizate pe parcursul anului de referință, semnalate de terți, cu excepția defectelor cauzate conductelor prin deteriorări produse de terți;

(d) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea activa [NAD(T)], se calculează pe baza formulei:

T

$$\text{NAD}(T) = \frac{\text{ND}(T)}{\text{L}(\text{RA})}$$

ST

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

(2) Pentru realizarea serviciului, OST are obligația de a-și desfășura activitatea astfel încât indicatorii de siguranță calculați conform lit. (a), (b) și (c) să se situeze sub valorile precizate în Anexa nr. 1.

CAP. III

RECLAMAȚII

ART. 16

(1) Solicitantii/utilizatorii SNT au dreptul să adreseze OST reclamații în legătură cu nerespectarea, de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.

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

(3) În formularea reclamației, solicitantii/utilizatorii SNT nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile OST, care solicitantii/utilizatorii considera că nu au fost îndeplinite.

ART. 17

Pentru rezolvarea reclamațiilor, OST are următoarele obligații:

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

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

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

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

2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

ART. 18

(1) Solicitantul/utilizatorul SNT are dreptul de a adresa ANRGN reclamații în legatura cu nerespectarea, de către OST a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta.

(2) Reclamația poate fi depusa în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/utilizatorul considera ca OST nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanta.

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

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

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

1. sa admită ca reclamația a fost justificată și sa impună OST un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;

2. sa respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

CAP. IV

DISPOZIȚII FINALE

ART. 19

Pentru preluarea sesizarilor și reclamațiilor solicitanților/utilizatorilor SNT, OST are obligația de a asigura funcționarea cel puțin a unui centru de relații cu clienții și a unui serviciu telefonic permanent.

ART. 20

(1) OST are obligația de a raporta anual către ANRGN nivelul de realizare a indicatorilor de performanta conform Anexei nr. 2.

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

ART. 21

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

ART. 22

Toate cererile, sesizările, reclamațiile, notificările, rapoartele și orice alte comunicări prevăzute în prezentul act normativ se transmit la sediul destinatarului în scris și se vor considera primite de destinatar:

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

(b) la data primirii de către destinatar sau a refuzului de primire din partea acestuia, dacă sunt expediate prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire;

(c) la data generării raportului afirmativ de primire a documentelor, în cazul expedierii prin fax sau posta electronica.

ART. 23

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

ART. 24

ANRGN are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 punctul 15 și [art. 110 alin. 2 lit. \(d\) din Legea gazelor nr. 351/2004](#) cu modificările și completările

ulterioare în cazul în care constata nerespectarea de către OST a prevederilor standardului de performanta.

[ART. 25](#)

Anexele nr. 1-2 fac parte integrantă din prezentul act normativ.

[ART. 26](#)

(1) Prevederile art. 5, 6, și 7 se aplica pentru procedurile de acces demarate după data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

(2) Prezentul Standard de performanta intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2007.

[ANEXA 1](#)

(la Standardul de performanta pentru serviciul de transport)

T

Obiective aplicabile pentru anumiti indicatori de performanta

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv
IP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordarii la SNT (art. 5)	98%
IP2 - Realizarea instalației de racordare la SNT a solicitanților de acces (art. 6 lit. (a) și (b))	98%
IP4 - Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului (art. 8(1) lit (a) și (b))	95%
IP5 - Notificarea intreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia (art. 9(1))	98%
IP6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale (art. 10(1) lit. (a) și (b))	100%
IP7 - Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranța (art. 11 alin. (2))	95%
IP8 - Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări ale ANRGN(art. 12)	95%
IP 11 -Indicatori de siguranța (art. 15 (1) lit. (a))	(*)
(art. 15 (1) lit. (b))	(*)
(art. 15 (1) lit. (c))	(*)

(*) Valorile indicatorilor de siguranța - IP11 - se vor stabili în termen de un an de zile de la data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

ST

ANEXA 2

(la Standardul de performanta pentru serviciul de transport)

T

Modele de raportare

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv	Realizat
IP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT (art. 5)	98%	
IP2 - Realizarea instalației de racordare la SNT a solicitanților de acces (art. 6 lit. (a) și (b))	98%	
IP4 - Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului (art. 8 (1) lit. (a) și (b))	95%	
IP5 - Notificarea intreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia (art. 9. (1))	100%	
IP6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale (art. 10 (1) lit. (a) și (b))	98%	
IP7 - Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranță (art. 11 alin. (2))	95%	
IP8 - Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări ale ANRGN (art. 12)	95%	
IP11 - Indicatori de siguranță (art. 15 (1) lit. (a))	(*)	
(art. 15 (1) lit (b))	(*)	
(art. 15 (1) lit (c))	(*)	

(*) Valorile indicatorilor de siguranță - IP11 - se vor stabili în termen de un an de zile de la data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

Director General,
.....

L.S.

Data:.....

ST

ANEXA 2

STANDARD DE PERFORMANTA pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

CAP. I

DISPOZIȚII GENERALE

SECȚIUNEA 1

Scop

ART. 1

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

ART. 2

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

SECȚIUNEA 2

Domeniu de aplicare

ART. 3

(1) Prezentul standard de performanta definește obligațiile care revin OSD, în relațiile cu consumatori ale căror instalații de utilizare gaze naturale sunt conectate la sisteme de distribuție, denumiți în continuare consumatori, precum și cu Autoritatea Nationala de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN).

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

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

(b) rezolvarea reclamațiilor consumatorilor referitoare la măsurarea gazelor naturale;

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

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

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

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

ART. 4

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

SECȚIUNEA 3

Definiții și abrevieri

ART. 5

În sensul prezentului standard de performanță următorii termeni se definesc după cum urmează:

(a) Indicatori de performanță garantați - indicatori care stabilesc nivelurile minime de performanță pentru prestarea serviciului de către OSD; în cazul în care OSD nu respecta acești indicatori are obligația de a plăti consumatorului afectat penalități, în cuantumul și condițiile prevăzute în prezentul standard de performanță;

(b) Indicatori medii de performanță - indicatori care stabilesc nivelurile medii de performanță în prestarea serviciului;

(c) IPG - Indicatori de performanță garantați;

(d) IMP - Indicatori medii de performanță;

CAP. II

CALITATEA SERVICIULUI

SECȚIUNEA 1

Indicatori de performanță garantați

IPG1-Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD

ART. 6

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

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

(2) Cererile de acces la SD în vederea racordării, primite de către OSD după ora 15.00, se considera primite în următoarea zi lucrătoare.

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

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

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

IPG2 Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces

ART. 7

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ART. 8

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

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

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

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

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

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

IPG4 - Obligația de informare privind data reluării prestării serviciului

ART. 9

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

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

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

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

(c) în situația în care nu este posibilă reluarea serviciului la data și ora comunicată inițial, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 24 de ore de la notificarea inițială, să informeze asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei preconizate pentru reluarea prestării Serviciului.

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

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

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

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

IPG5- Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate [ART. 10](#)

(1) OSD are obligația să reia prestarea serviciului conform informării consumatorului realizate conform art. 9 alin. (1) lit. a) și b). În situația în care OSD nu îndeplinește această cerință, are obligația să plătească consumatorului penalitățile prevăzute în Anexa nr. 1.

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

IPG6 - Notificarea intreruperilor planificate [ART. 11](#)

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

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

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

IPG7 - Reluarea prestării Serviciului în urma unei întreruperi planificate [ART. 12](#)

(1) OSD are obligația să reia prestarea serviciului la termenul specificat în notificarea transmisă consumatorului conform art. 11 alin. (1). În situația în care OSD nu îndeplinește această cerință, are obligația să plătească consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

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

IPG8 - Realizarea obligației de plată a penalităților datorate în conformitate cu standardul de performanță

ART. 13

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

(2) În cazul în care între OSD și consumator/solicitant exista un litigiu în legatura cu neîndeplinirea obligațiilor din standardul de performanță care impun plata către acesta a unor penalități, iar acest litigiu a făcut obiectul unei reclamații adresată ANRGN, sau al unei soluționări de către o instanță judecătorească, prevederile alin. (1) se aplica, după caz, în funcție de rezolvarea litigiului.

SECȚIUNEA 2

Indicatori generali de performanță

Calitatea comercială a Serviciului

IGP1- Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD

ART. 14

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

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

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

IGP2 - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului

ART. 15

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

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

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

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

ART. 16

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

(2) OSD are obligația de a îndeplini cerința precizată în alin. (1) cel puțin în procentul prevăzut în Anexa nr. 2. Procentul va indica raportul dintre

numărul de solicitanți/utilizatori SD informați efectiv și numărul de solicitanți/utilizatori SD care au solicitat informații.

IGP4 - Informații privind standardele de performanță

ART. 17

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

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

(a) să transmită această situație către ANRGN;

(b) să publice această situație pe pagina de internet a societății;

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

IGP5 - Tel Verde pentru consumatori

ART. 18

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

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

Siguranța Serviciului

IGP6 Indicatori de siguranță

ART. 19

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

(a) procentul anual de rețea supusă controlului cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze, calculat pe baza formulei:

T

$$RCA = \frac{L(RA)}{L(RC)} \times 100$$

ST

L(RC) este lungimea de rețea supusă controlului în anul de referință, exprimată în kilometri; aceasta se calculează prin însumarea lungimilor de rețea verificate periodic conform normelor tehnice în vigoare.

L(RA) este lungimea de rețea activă la data de 31 decembrie a anului anterior anului de referință, exprimată în kilometri.

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

T

$$NAP = \frac{NP}{L(RA)}$$

ST

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

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

(c) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizarilor unor terți pe un kilometru de rețea [NAP(T)], se calculează pe baza formulei:

T

$$\text{NAP(T)} = \frac{\text{NP(T)}}{\text{L(RA)}}$$

ST

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

(d) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea [NAD(T)], se calculează pe baza formulei:

T

$$\text{NAD(T)} = \frac{\text{ND(T)}}{\text{L(RA)}}$$

ST

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

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

CAP. III

RECLAMAȚII

ART. 20

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

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

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

ART. 21

Pentru rezolvarea reclamațiilor, OSD are următoarele obligații:

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

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

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

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

2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

ART. 22

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

(2) Reclamația poate fi depusa în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul considera ca OSD nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanta.

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

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

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

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

2. sa respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

CAP. IV

DISPOZIȚII FINALE

ART. 23

Pentru preluarea sesizarilor și reclamațiilor solicitanților/consumatorilor, OSD are obligația de a asigura funcționarea cel puțin a unui centru de relații cu clienții și a unui serviciu telefonic permanent.

ART. 24

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

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

ART. 25

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

ART. 26

Toate cererile, sesizările, reclamațiile, notificările, rapoartele și orice alte comunicări prevăzute în prezentul act normativ se transmit la sediul destinatarului în scris și se vor considera primite de destinatar:

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

(b) la data primirii de către destinatar sau a refuzului de primire din partea acestuia, dacă sunt expediate prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire;

(c) la data generării raportului afirmativ de primire a documentelor, în cazul expedierii prin fax sau posta electronica.

ART. 27

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

ART. 28

Suplimentar fata de penalitățile pe care OSD are obligația sa le plătească solicitanților/consumatorilor în caz de nerespectare a prevederilor prezentului

act normativ, ANRGN are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 punctul 15 și [art. 110 alin. 2 lit. \(d\) din Legea gazelor nr. 351/2004](#), cu modificările și completările ulterioare.

ART. 29

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

ART. 30

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

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

ANEXA 1

(la Standardul de performanta pentru serviciul

de distribuție a gazelor naturale)

T

Penalități aplicabile în cazul nerespectării indicatorilor de performanta garantați

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Perioada de timp specificată	Valoarea penalității
IPG1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 6)	Nerespectarea termenului prevăzut în Regulamentul de acces la sistemele de distribuție a gazelor naturale	30 RON
	fiecare zi lucrătoare suplimentară	5 RON
IPG2 - Realizarea instalației de racordare la SD a solicitanților de acces (art. 7 alin. 1 lit. (b))	Nerespectarea termenului precizat în contractul de racordare	50 RON
	fiecare zi lucrătoare suplimentară	10 RON
IPG3 - Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SD (art. 8 alin. (4))	45 zile	150 RON
	fiecare perioada consecutiva de 5 zile lucrătoare	50 RON
IPG4 - Obligația de informare privind data și ora reluării prestării	12 ore	20 RON

serviciului (art. alin. (1) lit. (a) și (b))		
IPG4 - Obligația de informare privind data și ora reluării prestării serviciului (art. 9 alin. (1) lit. (c))	Fiecare perioada consecutiva de 24 de ore	20 RON
IPG5 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate (art. 10 alin. (1))	conform informării inițiale transmisă consumatorului	20 RON
IPG6 - Notificarea intreruperilor planificate (art. 11 alin. (1))	2 zile lucrătoare	50 RON
IPG7 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi planificate (art. 12 alin. (1))	specificat în notificarea scrisă în conformitate cu art. 11 alin. (1)	500 RON
IPG8 - Realizarea obligației de plata a penalitatilor datorate în conformitate cu standardul de performanta (art. 13 alin. (1))	15 zile lucrătoare	150 RON

ST

ANEXA 2

(la Standardul de performanta pentru serviciul

de distribuție a gazelor naturale)

T

Obiective aplicabile pentru indicatorii generali de performanta

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv
IGP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 14)	98%
IGP2 - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) și (2))	95%
IGP3 - Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor decurgând din legatura cu alte reglementări ANRGN (art. 16 alin. (1))	95%
IGP4 - Informații privind standardele de performanta (art. 17)	100%

IGP6 - Indicatori de siguranta (art. 19 alin. (1) lit. (a))	Maximum 8,3%
(art. 19 alin. (1) lit. (b))	0,8
(art. 19 alin. (1) lit. (c))	0,1

ST

ANEXA 3

(la Standardul de performanta pentru serviciul

de distribuție a gazelor naturale)

T

Modele de raportare

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv	Realizat
IMP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD (art. 14)	98%	
IMP2 - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) și (2))	95%	
IMP3 - Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor decurgând din legatura cu alte reglementări ANRGN (art. 16 alin. (1))	95%	
IMP4 - Informații privind standardele de performanta (art. 17)	100%	
IMP6 - Indicatori de siguranta (art. 19 alin. (1) lit. (a))	Maximum 8,3%	
(art. 19 alin. (1) lit (b))	0,8	
(art. 19 alin. (1) lit (c))	0,1	

Director General,

.....

L.S.

Data:.....

ST
