

Stimate solicitant/utilizator SD/client final,

Vă informăm că aveți dreptul să primiți compensații din partea operatorului sistemului de distribuție a gazelor naturale (OSD) pentru nerespectarea de către acesta din urmă a prevederilor *Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale*, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 131/2022 – în vigoare din data de 01.04.2023.

Standardul de performanță stabilește pentru OSD cerințe minime de calitate privind prestarea serviciului de distribuție în ceea ce privește următoarele activități:

- Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- 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;
- Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;
- Racordarea la sistemul de distribuție;
- Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD;
- Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- Rezolvarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard;
- Tel Verde;
- Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale.

Astfel, pentru nerespectarea obligațiilor care îi revin în desfășurarea activităților menționate mai sus, respectiv a termenelor de răspuns cuprinse în actul normativ, OSD este obligat să acorde compensații conform Standardului. Acestea se plătesc de către OSD în sume fixe, respectiv sume suplimentare, conform valorilor prevăzute pentru fiecare indicator de performanță.

Obligația de plată a compensațiilor datorate se realizează 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 efectuării plății de la solicitanții îndreptați pentru primirea unei compensații.

OSD are obligația de a plăti compensațiile în termen de maximum 60 de zile de la data la care termenul aferent obligațiilor corespunzătoare a fost depășit. În cazul în care OSD nu efectuează plata compensațiilor în termenul menționat anterior, acesta are obligația să plătească:

- 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.

Modalitatea de plată a compensațiilor se stabilește de comun acord între solicitant/utilizatorul SD/clientul final și OSD, și poate fi prin transfer bancar sau plată în numerar.

Valorile compensațiilor pe care operatorul sistemului de distribuție (OSD) este obligat să le acorde solicitanților/utilizatorilor SD/clientilor finali pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în Standard sunt precizate în [Anexa nr. 1](#).

În situația în care OSD nu respectă prevederile prezentului standard, solicitantul are dreptul de a se adresa ANRE în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD prevăzute de standard devin scadente în conformitate cu termenele de la fiecare indicator de performanță.

Pentru orice alte informații vă stăm la dispoziție la punctul nostru de contact din Municipiul Cluj-Napoca, str. Siretului nr. 24, cod poștal 400598, județ Cluj, telefon: 0264.704.790; fax: 0264.207.981; prin e-mail: cpl.cluj@cplconcordia.ro, în centrele de relații cu clienții sau pe pagina noastră de internet la adresa: www.cplconcordia.ro – secțiunea ”Contact”.