

**DECIZIA**  
**nr. 1.361/2006**

privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul de transport al gazelor naturale si a Standardului de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale

publicata în MONITORUL OFICIAL nr. 27 din 16 ianuarie 2007

Având în vedere dispozitiile art. 8 lit. n) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 10 alin. (4) si (5) din Legea nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare,

presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale emite prezenta decizie.

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

(2) Se aproba Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale, prevazut în anexa nr. 2\*) care face parte integranta din prezenta decizie.

ART. 2 Compartimentele de resort din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale, operatorul de transport si operatorii sistemelor de distributie vor duce la îndeplinire prevederile prezentei decizii.

ART. 3 Prezenta decizie se publica în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Presedintele Autoritatii Nationale  
de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale,  
Stefan Cosmeanu

---

\*) Anexele nr. 1 si 2 se publica ulterior în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 bis în afara abonamentului, care se poate achizitiona de la Centrul pentru relatii cu publicul al Regiei Autonome "Monitorul Oficial", Bucuresti, sos. Panduri nr. 1.

**STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE  
DISTRIBUTIE A GAZELOR NATURALE**

**CAPITOLUL I. DISPOZITII GENERALE**

**SECTIUNEA 1. Scop**

**Art. 1.** Prezentul standard de performanta reglementeaza criteriile de calitatea comerciala definite prin indicatorii de performanta pentru asigurarea serviciului de distributie a gazelor naturale si a serviciilor conexe (denumit în continuare serviciul), realizat de catre operatorii sistemelor de distributie (OSD).

**Art. 2.** Acest act normativ este emis în conformitate cu prevederile art. 8 lit. n) si ale art.73 lit. c) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare.

**SECTIUNEA 2. Domeniu de aplicare**

**Art. 3. (1)** Prezentul standard de performanta defineste obligatiile care revin OSD, în relatiile cu consumatori ale caror instalatii de utilizare gaze naturale sunt conectate la sisteme de distributie, denumiti în continuare consumatori, precum si cu Autoritatea Nationala de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN).

**(2)** Standardul de performanta stabileste nivelurile indicatorilor de performanta pentru urmatoarele activitati:

- (a) racordarea la SD a solicitantilor, incluzând solutionarea cererilor acestora, realizarea instalatiilor de racordare si reamenajarea terenurilor afectate de lucrarile de realizare a acestora;
- (b) rezolvarea reclamatilor consumatorilor referitoare la masurarea gazelor naturale;
- (c) asigurarea sigurantei si a continuitatii în alimentarea cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile contractuale si dispozitiile legale aplicabile în domeniu;

- (d) solutionarea reclamatilor si solicitarilor consumatorilor cu privire la serviciul realizat de catre OSD, altele decât cele mentionate la lit. (a) si (b);
- (e) informarea consumatorilor în conformitate cu cerintele prezentului act normativ si ale altor reglementari aplicabile;
- (f) solutionarea de catre OSD a reclamatilor consumatorilor, legate de îndeplinirea obligatiilor acestuia conform standardului de performanta.

**Art. 4.** Cu titlu de exceptie generala, prevederile prezentului Act Normativ nu se aplica în caz de forta majora.

### **SECTIUNEA 3. Definitii si abrevieri**

**Art. 5.** În sensul prezentului standard de performanta urmatoorii termeni se definesc dupa cum urmeaza:

- (a) Indicatori de performanta garantati – indicatori care stabilesc nivelurile minime de performanta pentru prestarea serviciului de catre OSD; în cazul în care OSD nu respecta acesti indicatori are obligatia de a plati consumatorului afectat penalitati, în quantumul si conditiile prevazute în prezentul standard de performanta;
- (b) Indicatori medii de performanta – indicatori care stabilesc nivelurile medii de performanta în prestarea serviciului;
- (c) IPG – Indicatori de performanta garantati;
- (d) IMP – Indicatori medii de performanta;

## **CAPITOLUL II. CALITATEA SERVICIULUI**

### **SECTIUNEA 1. Indicatori de performanta garantati**

#### **IPG1-Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD**

**Art. 6. (1)** OSD are obligatia de a raspunde oricarei cereri scrise de acces în vederea racordarii la SD depusa de un solicitant, în termenul prevazut de Regulamentul de acces la sistemele de distributie 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 consideră 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.1 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 existentă, 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 maxima a penalitatilor pe care OSD are obligatia sa le plateasca consumatorului conform alin. (2) nu poate depasi 30% din valoarea instalatiei de racordare.

(4) Prevederile alin. (2) nu se aplica în situatia în care, OSD dovedeste cu documente justificative ca:

- pentru respectare a termenului prevazut în contractul de racordare a programat si a întreprins corespunzator toate actiunile necesare în vederea încadrării în acest termen;
- neîndeplinirea obligatiilor sale se datoreaza neemiterii la termenul legal a unor avize/aprobari/autorizatii de catre terti.

### **IPG3- Reamenajarea terenurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele aferente SD**

**Art. 8. (1)** În situatia în care, urmare a executiei unor lucrari la obiectivele aferente SD, sunt afectate terenuri proprietate a tertilor, OSD are obligatia de a reamenaja aceste terenuri si de a despagubi proprietarii acestora, în cazul în care prin reamenajare terenul nu poate fi adus la starea initiala.

(2) OSD are obligatia sa stabileasca de comun acord cu proprietarul terenului afectat termenul de reamenajare a terenului. Acest termen este de maximum 45 de zile, dupa caz, de la data punerii în functiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data interventiei în cazul în care aceasta nu a impus scoaterea din functiune a obiectivelor.

(3) OSD nu are obligatia de a respecta prevederile alin. (1) si (2) în situatia în care interventiile la obiective sunt impuse de necesitatea remedierii unor defecte cauzate de actiunea proprietarilor terenurilor afectate.

(4) În situatia în care nu a realizat reamenajarea terenurilor, 1 în intervalul de timp prevazut la alin. (1) OSD are urmatoarele obligatii:

(a) de a plati consumatorului/solicitantului penalitatile prevazute 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 - Obligatia 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 cunoștință 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 cunoștință de întrerupere; această obligație se consideră 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 situatiile de urgenta prevazute la alin. (1), se înțeleg urmatoarele situatii:

- (a) aparitia unor restrictii tehnice partiale sau totale ale infrastructurii SD;
- (b) disfunctionalitati legate de livrarea gazelor naturale în SD ca urmare a conditiilor meteorologice nefavorabile.

(3) În cazul in care OSD nu respecta prevederile precizate la alin (1) lit. a), b) si c) acesta are obligatia de a plati penalitatile prevazute în Anexa nr. 1.

#### **IPG5- Reluarea prestarii serviciului în urma unei întreruperi neplanificate**

**Art.10. (1)** OSD are obligatia sa reia prestarea serviciului conform informarii consumatorului realizate conform art. 9 alin. (1) lit. a) si b). În situatia în care OSD nu îndeplineste aceasta cerinta, are obligatia sa plateasca consumatorului penalitatile prevazute în Anexa nr. 1.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplica daca nu este posibila reluarea serviciului ca urmare a faptului ca alte autoritati ale statului nu au finalizat investigarea cauzelor care au generat întreruperea.

#### **IPG6 -Notificarea întreruperilor planificate**

**Art. 11. (1)** În situatia în care prestarea serviciului urmeaza sa fie întrerupta conform unui program planificat, OSD are obligatia sa notifice în scris în acest sens, utilizatorii SD afectati de întrerupere, cu cel putin 2 zile lucratoare înainte de data întreruperii serviciu lui. Notificarea trebuie sa cuprinda informatii în legatura data si ora la care se reia prestarea serviciului.

(2) În situatia în care OSD nu îndeplineste prevederea de la alin. (1), acesta are obligatia de a plati consumatorului penalitatea prevazuta în anexa nr. 1.

(3) OSD are obligatia de a planifica în perioada 1 martie – 15 octombrie a fiecarui an, lucrarile la obiectivele SD care pot conduce la întreruperea prestarii serviciului

#### **IPG7- Reluarea prestarii Serviciului în urma unei întreruperi**

## **planificate**

**Art.12. (1)** OSD are obligatia sa reia prestarea serviciului la termenul specificat în notificarea transmisa consumatorului conform art. 11 alin. (1). În situatia în care OSD nu îndeplineste aceasta cerinta, are obligatia sa plateasca consumatorului penalitatile prevazute în anexa nr. 1.

**(2)** Prevederile alin. (1) nu se aplica în situatia în care OSD prezinta documente justificative din care sa rezulte ca nu a fost posibila respectarea obligatiei datorita unor restrictii impuse de desfasurarea unor lucrari în zona realizate de terti.

## **IPG8 – Realizarea obligatiei de plata a penalitatilor datorate în conformitate cu standardul de performanta**

**Art. 13. (1)** În cazul în care OSD are obligatia sa plateasca penalitati consumatorului/solicitantului conform prevederilor standardului de performanta si nu efectueaza plata acestora în termen de 15 zile lucratoare începând cu data de la care datoreaza penalitatile, OSD are obligatia sa plateasca cu titlu suplimentar consumatorului/solicitantului penalitatile prevazute în anexa nr. 1.

**(2)** În cazul în care între OSD si consumator/solicitant exista un litigiu în legatura cu neîndeplinirea obligatiilor din standardul de performanta care impun plata catre acesta a unor penalitati, iar acest litigiu a facut obiectul unei reclamatii adresata ANRGN, sau al unei solutionari de catre o instanta judecatoreasca, prevederile alin. (1) se aplica, dupa caz, în functie de rezolvarea litigiului.

## **SECTIUNEA 2. Indicatori generali de performanta**

### **Calitatea comerciala a Serviciului**

#### **IGP1- Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD**

**Art. 14. (1)** OSD are obligatia de a raspunde oricarei cereri scrise de acces în vederea racordarii la SD depusa de un solicitant, în termenul prevazut de Regulamentul de acces la sistemele de distributie a gazelor naturale .



(2) Cererile de acces la SD în vederea racordării, primite de către OSD după terminarea programului de lucru, se consideră 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 legătura 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 legătura 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 că 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 legătura 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

numarul de solicitanti/utilizatori SD informati efectiv si numarul de solicitanti/utilizatori SD care au solicitat informatii.

#### **IGP4 - Informatii privind standardele de performanta**

**Art. 17. (1)** Până cel târziu la data de 1 martie a fiecarui an, OSD are obligatia de a întocmi o situatie privind indicatorii de performanta prevazuti în prezentul act normativ.

**(2)** OSD, pentru îndeplinirea prevederilor de la alin.(1) are urmatoarele obligatii:

(a) sa transmita aceasta situatie catre ANRGN;

(b) sa publice aceasta situatie pe pagina de internet a societatii;

**(3)** In cel mult 30 de zile de la intrarea in vigoare a Standardului de performanta pentru serviciul de distributie, precum si a modificarilor si completarilor ulterioare, OSD are obligatia sa publice pe pagina de internet a societatii actul normativ însoțit de clarificari pentru utilizatori în legatura cu drepturile acestora conferite prin standard.

#### **IGP 5 -Tel Verde pentru consumatori**

**Art. 18. (1)** OSD are obligatia de a pune la dispozitia consumatorilor, un numar de telefon de urgenta netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora.

**(2)** OSD are obligatia sa raporteze catre ANRGN anual urmatoarele informatii: numarul total de apeluri primite la numarul de urgenta, numarul de apeluri aferente categoriilor de probleme semnalate si, dupa caz, modul de solutionare a problemelor semnalate de apelant.

#### **Siguranta Serviciului**

#### **IGP6 Indicatori de siguranta**

**Art. 19. (1)** Indicatorii de siguranta stabiliti pentru activitatea OSD sunt:

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

$$RCA = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100$$

$L_{RC}$  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:

$$NAP = \frac{NP}{L_{RA}}$$

$NP$  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 tertilor. 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 sesizărilor unor terti pe un kilometru de rețea ( $NAP_T$ ), se calculează pe baza formulei:

$$NAP_T = \frac{NP_T}{L_{RA}}$$

$NP_T$  este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze în rețea, localizate pe parcursul anului de referință, semnalate de terti, cu excepția pierderilor cauzate conductelor prin deteriorări produse de terti;

(c) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terti pe un kilometru de rețea ( $NAD_T$ ), se calculează pe baza formulei:

$$(d) \quad NAD_T = \frac{ND_T}{L_{RA}}$$

$ND_T$  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.

### **CAPITOLUL III. RECLAMAȚII**

**Art.20 (1)** Solicitanții/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 consideră că OSD nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

(3) În formularea reclamației, solicitanții/consumatorii nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile OSD, care solicitanții/consumatorii consideră 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 legătură cu nerespectarea, de către OSD a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanță.

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

(3) Pentru analiza situatiei precizate la alin. (1) ANRGN are urmatoarele obligatii:

- a) sa verifice, inclusiv prin constatarea la fata locului, aspectele semnalate în reclamatie, si sa contacteze reclamantul si/sau OSD, daca este necesar pentru obtinerea unor informatii suplimentare;
- b) sa comunice reclamantului si OSD, in termen de cel mult 30 zile de la data înregistrarii reclamatiei, un raspuns prin care, dupa caz:
  1. sa admita ca reclamatia a fost justificata si sa impuna OSD un termen de realizare a obligatiilor care îi revin;
  2. sa respinga reclamatia, justificând precis cauzele respingerii.

#### **CAPITOLUL IV. DISPOZITII FINALE**

**Art. 23.** Pentru preluarea sesizarilor si reclamatilor solicitantilor/consumatorilor, OSD are obligatia de a asigura functionarea cel putin a unui centru de relatii cu clientii si a unui serviciu telefonic permanent.

**Art. 24. (1)** OSD are obligatia de a raporta anual catre ANRGN nivelul de realizare a indicatorilor de performanta conform anexei nr. 3.

(2) Anexa nr. 3 se completeaza de catre OSD si se depune la ANRGN, în scris si în format electronic, la termenele precizate.

**Art. 25.** ANRGN are obligatia sa publice pe pagina proprie de internet datele transmise de catre OSD în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii informatiilor.

**Art. 26.** Toate cererile, sesizarile, reclamatile, notificarile, rapoartele si orice alte comunicari prevazute în prezentul act normativ se transmit la sediul destinatarului în scris si 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 electronică.

**Art. 27.** OSD are obligația de a-și organiza activitatea, astfel încât în situația unor întreruperi planificate sau neplanificate, reluarea serviciului să se realizeze cât mai urgent posibil.

**Art.28.** Suplimentar față de penalitățile pe care OSD are obligația să 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 performanță.

**Art. 30.** (1) Prevederile art. nr. 6, 7 și 8 se aplică pentru procedurile de acces demarate după data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

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

**Anexa nr. 1 la Standardul de performanta pentru serviciul  
de distributie a gazelor naturale**

**Penalitati aplicabile în cazul nerespectarii indicatorilor de  
performanta garantati**

<b>Indicatorul de performanta (nr. articolului)</b>	<b>Perioada de timp specificata</b>	<b>Valoarea penalitatii</b>
<b>IPG1</b> - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD (art.6)	Nerespectarea termenului prevazut în Regulamentul de acces la sistemele de distributie a gazelor naturale	30 RON
	fiecare zi lucratoare suplimentara	5 RON
<b>IPG2</b> - Realizarea instalatiei de racordare la SD a solicitantilor de acces (art.7 alin.1 lit. (b))	Nerespectarea termenului precizat în contractul de racordare	50 RON
	fiecare zi lucratoare suplimentara	10 RON
<b>IPG3</b> - Reamenajarea terenurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele aferente SD (art.8 alin.(4))	45 zile	150 RON
	fiecare perioada consecutiva de 5 zile lucratoare	50 RON
<b>IPG4</b> - Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului (art.9 alin.(1) lit.(a) si (b))	12 ore	20 RON

<b>IPG4</b> - Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului (art.9 alin.(1) lit.(c))	Fiecare perioada consecutiva de 24 de ore	20 RON
<b>IPG5</b> - Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi neplanificate (art.10 alin.(1))	conform informarii initiale transmisa consumatorului	20 RON
<b>IPG6</b> - Notificarea intreruperilor planificate (art.11 alin.(1))	2 zile lucratoare	50 RON
<b>IPG7</b> - Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi planificate (art.12 alin.(1))	specificat in notificarea scrisa in conformitate cu art. 11 alin. (1)	500 RON
<b>IPG8</b> - Realizarea obligatiei de plata a penalitatilor datorate în conformitate cu standardul de performanta (art.13 alin. (1))	15 zile lucratoare	150 RON



**Anexa nr. 2 la Standardul de performanta pentru serviciul  
de distributie a gazelor naturale**

**Obiective aplicabile pentru indicatorii generali de performanta**

<b>Indicatorul de performanta (nr. articolului)</b>	<b>Obiectiv</b>
<b>IGP1</b> - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD (art. 14)	98%
<b>IGP2</b> - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate si neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) si (2))	95%
<b>IGP3</b> - Obligatiile OSD de informare a solicitantilor/consumatorilor decurgând din legatura cu alte reglementari ANRGN (art. 16 alin.(1))	95%
<b>IGP4</b> - Informatii privind standardele de performanta (art. 17)	100%
<b>IGP 6</b> -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

**Anexa nr. 3 la Standardul de performanta pentru serviciul  
de distributie a gazelor naturale**

**Modele de raportare**

<b>Indicatorul de performanta (nr. articolului)</b>	<b>Obiectiv</b>	<b>Realizat</b>
<b>IMP1</b> - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD (art. 14)	98%	
<b>IMP2</b> - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate si neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) si (2))	95%	
<b>IMP3</b> - Obligatiile OSD de informare a solicitantilor/consumatorilor decurgând din legatura cu alte reglementari ANRGN (art. 16 alin.(1))	95%	
<b>IMP4</b> - Informatii privind standardele de performanta (art. 17)	100%	
<b>IMP 6</b> -Indicatori de siguranta (art. 19 alin. (1) lit. (a)) (art. 19 alin. (1) lit. (b)) (art. 19 alin. (1) lit. (c))	Maximum 8,3%	
	0,8	
	0,1	

**Director General,**

.....

**L.S.**

**Data: .....**

## **Clarificări pentru utilizatori în legătură cu drepturile acestora conferite prin Standardul de Performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale**

Prezentul standard de performanță definește obligațiile care revin operatorului serviciului de distribuție, în relațiile cu consumatorii ale căror instalații de utilizare gaze naturale sunt conectate la sistemele de distribuție, denumiți în continuare consumatori, precum și cu Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

Standardul de performanță stabilește nivelurile indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

- (a) racordarea la sistemul de distribuție 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 operatorul sistemului de distribuție, 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 performanță.

Prevederile prezentului Act Normativ nu se aplica în caz de forță majoră.

Nivelurile minime de performanță pentru prestarea serviciului de către operatorul serviciului de distribuție, se stabilesc prin indicatorii de performanță garantați (IPG).

Începând cu data de 01 ianuarie 2008, în cazul în care operatorul serviciului de distribuție nu respectă acești indicatori, va avea obligația de a plăti consumatorului afectat penalități, în cuantumul și condițiile prevăzute în standardul de performanță (Anexa nr.1 la Standard).

Indicatorii de performanță garantați sunt:

- IPG1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la sistemul de distribuție;
- IPG2 - Realizarea instalației de racordare la sistemul de distribuție a solicitanților de acces;
- IPG3 - Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente sistemului de distribuție;
- IPG4 - Obligația de informare privind data reluării prestării serviciului de distribuție;
- IPG5 - Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate;

IPG6 - Notificarea întreruperilor planificate;

IPG7 - Reluarea prestării Serviciului în urma unei întreruperi planificate;

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

Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze operatorului sistemului de distribuție reclamații în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.

Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul consideră că operatorul sistemului de distribuție nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

În formularea reclamației, solicitanții/consumatorii nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile operatorului sistemului de distribuție, care solicitanții/consumatorii consideră că nu au fost îndeplinite.

Pentru rezolvarea reclamațiilor, operatorul sistemului de distribuție 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.