



# Ordin ANRE-ANRE Nr. 162 din 26.11.2015

Publicat in Monitorul Oficial al Romaniei nr. 919 din data: 26.11.2015

---

## Standardul de performanta pentru serviciul de distributie si de sistem al gazelor naturale

---

Avand in vedere prevederile:

- art. 8 lit. g) si art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160/2012;
  - art. 134 alin. (2) din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare,
- in temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. f) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 33/2007, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160/2012, presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

### Articolul 1

Se aproba Standardul de performanta pentru serviciul de distributie si de sistem al gazelor naturale, prevazut in anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

### Articolul 2

Operatorii de distributie vor duce la indeplinire prevederile prezentului ordin, iar directiile din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei vor urmari respectarea acestora.

### Articolul 3

La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Decizia presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Gazelor Naturale 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 in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 27 si 27 bis din 16 ianuarie 2007, cu modificarile si completarile ulterioare.

### Articolul 4

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si intra in vigoare la data de 1 octombrie 2016.

### Articolul 5

Pana la data de 1 noiembrie 2016, operatorii sistemelor de distributie a gazelor naturale au obligatia de a transmite la Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei si de a publica pe pagina proprie de internet situatia privind indicatorii de performanta aferenti perioadei 1 ianuarie 2016-30 septembrie 2016, intocmita in conformitate cu prevederile legale existente pana la data intrarii in vigoare a Standardului de performanta pentru serviciul de distributie si de sistem al gazelor naturale, aprobat prin prezentul ordin.

### Articolul 6

De la data publicarii in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si pana la data de 1 octombrie 2016, operatorii sistemelor de distributie a gazelor naturale au obligatia de a efectua configurarile necesare sistemelor informatice si ale bazelor proprii de date in vederea



implementarii prevederilor Standardului de performanta pentru serviciul de distributie si de sistem al gazelor naturale.

Presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei,  
Niculae Havrilet  
Bucuresti, 26 noiembrie 2015.  
Nr. 162.

---

## STANDARD DE PERFORMANTA

### Capitolul I Dispozitii generale

#### Sectiunea 1 Scop si domeniu de aplicare

##### Articolul 1

- (1) Prezentul standard reglementeaza calitatea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale si stabileste indicatorii de performanta.
- (2) Operatorii de transport si de sistem presteaza serviciul de transport si de sistem al gazelor naturale cu respectarea prevederilor legislatiei europene si nationale aplicabile, in conditii de siguranta, de eficienta si de protectie a mediului.

##### Articolul 2

- (1) Prezentul standard se aplica in relatiile dintre operatorul de transport si de sistem, care presteaza activitatea de serviciu public, si:
- utilizatorii sistemului de transport al gazelor naturale;
  - persoanele fizice sau juridice care se adreseaza operatorului de transport si de sistem pentru acordarea accesului la sistemul de transport al gazelor naturale;
  - persoanele fizice sau juridice care se adreseaza operatorului de transport si de sistem in vederea racordarii la sistemul de transport al gazelor naturale;
  - persoanele fizice sau juridice care solicita informatii sau care adreseaza operatorului de transport si de sistem o solicitare/sesizare/reclamatie referitoare la prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale;
  - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei.
- (2) Prezentul standard stabileste nivelul indicatorilor de performanta pentru urmatoarele activitati:
- inregistrarea si solutionarea solicitarilor/sesizarilor/ reclamatiiilor utilizatorilor privind serviciul de transport si de sistem al gazelor naturale;
  - accesul la sistemul de transport al gazelor naturale;
  - racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale;
  - refacerea terenurilor si/sau a bunurilor afectate de lucrari la infrastructura sistemului de transport al gazelor naturale;
  - respectarea conditiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
  - limitarea/intreruperea prestarii serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale.

##### Articolul 3

Prevederile prezentului standard nu se aplica:

- in situatii de urgenta, declarate in conformitate cu prevederile legale;
- in caz de forta majora, declarata in conformitate cu prevederile legale;
- la aparitia unor restrictii tehnice pariale sau totale ale sistemului aflat in amonte.



## Secțiunea a 2-a Definiții și abrevieri

### Articolul 4

(1) Abrevierile și termenii utilizați în prezentul standard se definesc după cum urmează:

- a) ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- b) IP - indicator de performanță;
- c) OTS - operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale;
- d) ST - sistemul de transport al gazelor naturale;
- e) Convenție-cadru - Convenția-cadru privind stabilirea parametrilor tehnologici aferenți punctelor fizice de intrare în/iesire din Sistemul național de transport al gazelor naturale;
- f) indicator de performanță - parametru prin care se stabilește nivelul minim de calitate pentru realizarea activităților prevăzute la art. 2 alin. (2);
- g) întrerupere neplanificată - întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, fără înștiințarea prealabilă a utilizatorilor ST;
- h) întrerupere planificată - întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, cu înștiințarea prealabilă a utilizatorilor ST;
- i) serviciu de transport și de sistem al gazelor naturale - totalitatea activităților necesare pentru rezervarea capacității și transportul gazelor naturale prin ST, precum și pentru racordarea, exploatarea, dezvoltarea ST și, după caz, interconectarea cu alte sisteme;
- j) solicitant - orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OTS;
- k) solicitare - orice cerere scrisă depusă/transmisă la OTS, altă decât pentru prestarea unei activități conexe celei de operare a ST;
- l) utilizator ST - utilizator al sistemului de transport al gazelor naturale.

(2) Termenii menționați la alin. (1) se completează cu termenii și expresiile definiți/definite în legislația aplicabilă în sectorul gazelor naturale.

## Capitolul II Indicatori de performanță

### Articolul 5

Pentru activitățile prevăzute la art. 2 alin. (2) se stabilesc următorii indicatori generali de performanță:

- a) IP0 - înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale;
  - b) IP1 - respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
  - c) IP2 - accesul la ST;
  - d) IP3 - racordarea la ST;
  - e) IP4 - refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de executia unor lucrări la obiectivele ST;
  - f) IP5 - notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;
  - g) IP6 - notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;
  - h) IP7 - soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de transport și de sistem al 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 standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.
- IP0 - Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale



## Articolul 6

(1) Pentru primirea solicitarilor/sesizarilor/ reclamatilor, OTS are obligatia sa infiinteze si sa mentina:

- a) un birou specializat de informare si relatii cu publicul, prevazut cu registratura la nivelul fiecarei unitati organizatorice apartinand OTS;
- b) un serviciu permanent de voce si date, respectiv telefon, fax, posta electronica;
- c) o sectiune pe pagina proprie de internet pentru preluarea online a acestora.

(2) OTS are obligatia sa publice pe pagina proprie de internet numarul de telefon, numarul de fax, adresa de e-mail si adresa de corespondenta pentru primirea solicitarilor/sesizarilor/ reclamatilor, in conformitate cu prevederile alin. (1).

## Articolul 7

(1) In momentul primirii, OTS are obligatia sa inregistreze, cu numar unic, fiecare solicitare/sesizare/ reclamatie.

(2) Solicitarile/sesizarile/reclamatii primite de catre OTS dupa incheierea programului de lucru cu publicul, se inregistreaza in urmatoarea zi lucratoare.

(3) OTS are obligatia sa transmita solicitantului sau utilizatorului ST numarul de inregistrare mentionat la alin. (1), astfel:

- a) pe loc, pentru solicitarile/sesizarile/reclamatii depuse la biroul specializat;
- b) in termen de maximum doua zile lucratoare, pentru solicitarile/sesizarile/reclamatii primite:
  - (i) online;
  - (ii) prin posta electronica;
  - (iii) prin fax;
  - (iv) prin posta.

(4) Numarul de inregistrare pentru solicitarile/sesizarile/ reclamatii prevazute la alin. (3) lit. b) se transmite de catre OTS prin una dintre urmatoarele modalitati de comunicare:

- a) prin posta electronica;
- b) prin fax;
- c) prin posta.

(5) In cazul in care solicitantul sau utilizatorul ST specifica o anumita modalitate de comunicare, OTS are obligatia sa transmita numarul de inregistrare pe calea specificata.

(6) Solicitarile/Sesizarile/Reclamatii anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de contact ale solicitantului sau ale utilizatorului ST se claseaza fara ca OTS sa emita raspuns.

## Articolul 8

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 7 alin. (3) se calculeaza cu formula:

$$IP(0)^1 = \frac{N(T0) + N(T2)}{N(\text{inreg}) - N(\text{clasate})} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

- a)  $N(T0)$  - numarul solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor primite, al caror numar de inregistrare a fost transmis in conformitate cu prevederile art. 7 alin. (3) lit. a);
- b)  $N(T2)$  - numarul solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor primite, al caror numar de inregistrare a fost transmis intr-un interval de timp mai mic decat cel prevazut la art. 7 alin. (3) lit. b);
- c)  $N(\text{inreg})$  - numarul total al solicitarilor/sesizarilor/ reclamatilor primite si inregistrate in conformitate cu prevederile art. 7 alin. (1);
- d)  $N(\text{clasate})$  - numarul total al solicitarilor/sesizarilor/ reclamatilor primite, inregistrate si clasate in conformitate cu prevederile art. 7 alin. (5).

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(0)^1 \geq 90\%$ .



### Articolul 9

Pentru nerespectarea termenelor prevazute la art. 7 alin. (3) lit. b) OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 10 lei;

b) suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 3-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei/solicitarii prevazute la art. 7 alin. (2), dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

## IP1 - Respectarea conditiilor de predare-preluare a gazelor naturale

### Articolul 10

OTS are obligatia de a respecta, in punctele fizice de predare-preluare, parametrii tehnologici conveniti cu utilizatorii ST, in conformitate cu prevederile Conventiei-cadru.

### Articolul 11

(1) OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatiiile scrise ale oricarui utilizator ST, cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniti aferenti punctelor de predare-preluare, in termen de maximum 10 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

(2) OTS are obligatia sa verifice parametrii tehnologici conveniti, in termen de maximum 24 de ore de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei.

(3) Utilizatorul ST poate solicita participarea la verificarea prevazuta la alin. (2) in conformitate cu prevederile Conventiei-cadru.

(4) Rezultatele verificarii prevazute la alin. (2) se inscriu in documentele specifice intocmite de catre OTS; in situatia in care utilizatorul ST a fost prezent la verificare, contrasemneaza aceste documente.

(5) Atunci cand valorile parametrilor tehnologici conveniti nu se inscriu in limitele convenite cu utilizatorul ST, OTS procedeaza la restabilirea acestora in termen de maximum 12 ore de la momentul verificarii.

### Articolul 12

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 11 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$$IP(1)^1 = \frac{N(Rparametrii10)}{N(TRparametrii) - N(RCLparametrii)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(Rparametrii10)$  - numarul sesizarilor/reclamatiiilor referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniti, la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 10 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;

b)  $N(TRparametrii)$  - numarul total de sesizari/reclamatii referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniti, primite;

c)  $N(RCLparametrii)$  - numarul total de sesizari/reclamatii referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniti, clasate.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(1)^1 \geq 95\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 11 alin. (2) se calculeaza cu formula:

$$IP(1)^2 = \frac{N(verificareP24)}{N(TverificareP)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(verificareP24)$  - numarul verificarilor privind valorile parametrilor tehnologici conveniti, la



care OTS a dat curs intr-un interval de timp mai mic de 24 de ore de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei;

b)  $N(T_{\text{verificareP}})$  - numarul total de sesizari/reclamatii privind nerespectarea parametrilor tehnologici conveniti.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(1)^2 \geq 95\%$ .

### Articolul 13

(1) Pentru neindeplinirea obligatiei prevazute la art. 10, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 2.000 lei.

(2) Pentru nerespectarea termenelor prevazute la art. 11 alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 11-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

(3) Pentru nerespectarea termenelor prevazute la art. 11 alin. (2) si/sau alin. (5), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 500 lei.

### Articolul 14

OTS are obligatia de a respecta, in punctele de predare-preluare, cerintele de calitate a gazelor naturale impuse de Regulamentul de masurare a cantitatilor de gaze naturale tranzactionate in Romania, aprobat prin Ordinul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificarile ulterioare.

### Articolul 15

(1) OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatii scrise ale oricarui utilizator ST, cu privire la calitatea gazelor naturale in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

(2) Raspunsul OTS la sesizarile/reclamatii mentionate la alin. (1) se elaboreaza pe baza datelor furnizate de buletinele de analiza cromatografica, precum si de determinarile specifice necesare, aferente perioadei ce face obiectul sesizarii/reclamatiei.

(3) La cererea utilizatorului ST, OTS are obligatia sa transmita acestuia, in termen de maximum 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii, buletinele de analiza cromatografica si rezultatele determinarilor specifice aferente zonei de calitate a gazelor naturale si a perioadei specificate de utilizator.

### Articolul 16

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 15 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$N(R_{\text{calitate15}})$

$IP(1)^3 = \frac{N(R_{\text{calitate15}})}{N(TR_{\text{calitate}}) - N(RCL_{\text{calitate}})} \times 100, (\%)$  unde:

$N(TR_{\text{calitate}})$  - N(RCL<sub>calitate</sub>)

a)  $N(R_{\text{calitate15}})$  - numarul sesizarilor/reclamatii privind calitatea gazelor naturale la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;

b)  $N(TR_{\text{calitate}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatii privind calitatea gazelor naturale, primite;

c)  $N(RCL_{\text{calitate}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatii privind calitatea gazelor naturale, clasate.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia





$IP(1)^3 \geq 95\%$ .

### Articolul 17

(1) Pentru neindeplinirea obligatiei prevazute la art. 14, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 2.000 lei.

(2) Pentru nerespectarea termenelor prevazute la art. 15 alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

(3) Pentru nerespectarea termenelor prevazute la art. 15 alin. (3), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 6-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

### Articolul 18

(1) OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatii scrise ale oricarui utilizator ST, cu privire la masurarea cantitatilor de gaze naturale, in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

(2) OTS are obligatia de a se deplasa la fata locului pentru constatari cu privire la modul de functionare a sistemului/ mijlocului de masurare a gazelor naturale, in termen de maximum doua zile lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei.

(3) Utilizatorul ST poate participa la constatarea prevazuta la alin. (2), in conditiile stabilite prin Conventia-cadru; in cazul in care utilizatorul ST nu participa la constatare, OTS efectueaza constatarea in lipsa acestuia.

(4) Rezultatele constatarii prevazute la alin. (2) se inscriu in documentele specifice intocmite de catre OTS; in situatia in care utilizatorul ST a fost prezent la verificare, contrasemneaza aceste documente.

(5) In situatia in care, in urma constatarii prevazute la alin. (2), utilizatorul ST doreste verificarea metrologica a sistemului/mijlocului de masurare, acesta depune/transmite o cerere la OTS, iar verificarea metrologica se realizeaza in conformitate cu prevederile Regulamentului de masurare a cantitatilor de gaze naturale tranzactionate in Romania.

### Articolul 19

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 18 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$$N(R_{\text{masurare15}})$$

$$IP(1)^4 = \frac{N(R_{\text{masurare15}})}{N(TR_{\text{masurare}}) - N(RCL_{\text{masurare}})} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

$$N(TR_{\text{masurare}}) - N(RCL_{\text{masurare}})$$

a)  $N(R_{\text{masurare15}})$  - numarul sesizarilor/reclamatii privind masurarea cantitatilor de gaze naturale la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;

b)  $N(TR_{\text{masurare}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatii privind masurarea cantitatilor de gaze naturale, primite;

c)  $N(RCL_{\text{masurare}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatii privind masurarea cantitatilor de gaze naturale, clasate.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(1)^4 \geq 95\%$ .



(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 18 alin. (2) se calculeaza cu formula:

$$N(V_{\text{masurare2}})$$

$$IP(1)^5 = \frac{N(V_{\text{masurare2}})}{N(TR_{\text{masurare}}) - N(RCL_{\text{masurare}})} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

$$N(TR_{\text{masurare}}) - N(RCL_{\text{masurare}})$$

a)  $N(V_{\text{masurare2}})$  - numarul sistemelor/mijloacelor de masurare a cantitatilor de gaze naturale supuse constatarii modului de functionare, intr-un interval de timp mai mic de doua zile lucratoare de la data inregistrarii sesizarilor/reclamatilor;

b)  $N(TR_{\text{masurare}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatilor privind masurarea cantitatilor de gaze naturale, primite;

c)  $N(RCL_{\text{masurare}})$  - numarul total al sesizarilor/reclamatilor privind masurarea cantitatilor de gaze naturale, clasate.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(1)^5 \geq 95\%$ .

### Articolul 20

(1) Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 18 alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

(2) Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 18 alin. (2), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 500 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 3-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

## IP2 - Accesul la ST

### Articolul 21

La cererea scrisa a oricarui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligatia de a raspunde in termen de 30 zile de la data inregistrarii acesteia; raspunsul poate fi acordul sau refuzul de acces la ST.

### Articolul 22

OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatii scrise, ale oricarui solicitant sau utilizator ST, cu privire la accesul la ST, in termen de maximum 15 zile de la data inregistrarii acestora.

### Articolul 23

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiilor prevazute la art. 21 se calculeaza cu formula:

$$N(\text{acces})$$

$$IP(2)^1 = \frac{N(\text{acces})}{N(TC_{\text{acces}})} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

$$N(TC_{\text{acces}})$$

a)  $N(\text{acces})$  - numarul acordurilor sau refuzurilor de acces la ST emise intr-un interval de timp mai mic de 30 zile de la data inregistrarii cererii de acces;

b)  $N(TC_{\text{acces}})$  - numarul total al cererilor de acces la ST primite.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia





$IP(2)^1 \geq 95\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 22 se calculeaza cu formula:

$$IP(2)^2 = \frac{N(Racces15)}{N(TRacces) - N(RCLacces)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(Racces15)$  - numarul total al sesizarilor/reclamatilor privind accesul la ST, la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data inregistrarii acestora;

b)  $N(TRacces)$  - numarul total al sesizarilor/reclamatilor privind accesul la ST primite;

c)  $N(RCLacces)$  - numarul total al sesizarilor/reclamatilor privind accesul la ST clasate.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(2)^2 \geq 95\%$ .

#### Articolul 24

(1) Pentru neindeplinirea obligatiilor prevazute la art. 21, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 60 lei;

b) suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 31-a zi de la data inregistrarii cererii de acces, dar nu mai mult de 60 de zile de intarziere.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplica in situatia in care OTS dovedeste cu documente justificative ca neindeplinirea obligatiilor sale se datoreaza transmiterii cu intarziere de catre solicitant a documentelor necesare.

(3) Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 22, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 16-a zi de la data inregistrarii cererii de acces, dar nu mai mult de 60 de zile de intarziere.

### IP3 - Racordarea la ST

#### Articolul 25

La cererea scrisa a oricarui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligatia de a raspunde in termen de 30 de zile de la data inregistrarii acesteia; raspunsul poate fi avizul tehnic de racordare sau refuzul privind racordarea la ST.

#### Articolul 26

OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatile scrise ale oricarui solicitant sau utilizator ST, cu privire la racordarea la ST, in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

#### Articolul 27

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiilor prevazute la art. 25 se calculeaza cu formula:

$$IP(3)^1 = \frac{N(racordare)}{N(TCracordare)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(racordare)$  - numarul avizelor tehnice de racordare si al refuzurilor de racordare la ST, emise intr-un interval de timp mai mic de 30 zile de la data inregistrarii cererii de racordare;

b)  $N(TCracordare)$  - numarul total al cererilor privind racordarea la ST primite.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia



$IP(3)^1 \geq 95\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 26 se calculeaza cu formula:

$N(Rracordare15)$

$IP(3)^2 = \frac{\quad}{N(TRracordare) - N(RCLRacordare)} \times 100, (\%)$  unde:

$N(TRracordare) - N(RCLRacordare)$

- a)  $N(Rracordare15)$  - numarul sesizarilor/reclamatiiilor privind racordarea la ST la care OTS a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;
  - b)  $N(TRracordare)$  - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor privind racordarea la ST primite;
  - c)  $N(RCLRacordare)$  - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor privind racordarea la ST clasate.
- (4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(3)^2 \geq 95\%$ .

### Articolul 28

(1) Pentru neindeplinirea obligatiilor prevazute la art. 25, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

- a) o suma fixa in valoare de 60 lei;
- b) suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 31-a zi de la data inregistrarii cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 zile de intarziere.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplica in situatia in care OTS dovedeste cu documente justificative ca neindeplinirea obligatiilor sale se datoreaza transmiterii cu intarziere de catre solicitant sau utilizatorul ST a documentelor necesare.

(3) Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 26, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

- a) o suma fixa in valoare de 20 lei;
- b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

### Articolul 29

Pentru realizarea unei noi instalatii de racordare la ST sau pentru modificarea/reamplasarea uneia existente, OTS are obligatia sa finalizeze lucrarile si sa puna in functiune instalatia de racordare in termenul stabilit in contractul de racordare.

### Articolul 30

OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/ reclamatiiile scrise ale oricarui solicitant sau utilizator ST, cu privire la proiectarea, executia, receptia si/sau punerea in functiune a instalatiei de racordare la ST, in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

### Articolul 31

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 29 se calculeaza cu formula:

$N(IR)$

$IP(3)^3 = \frac{\quad}{N(TIR)} \times 100, (\%)$  unde:

$N(TIR)$

- a)  $N(IR)$  - numarul instalatiilor de racordare puse in functiune intr-un interval de timp mai mic decat cel prevazut in contractul de racordare;
- b)  $N(TIR)$  - numarul total al instalatiilor de racordare puse in functiune.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(3)^3 \geq 95\%$ .



(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 30 se calculeaza cu formula:

$$IP(3)^4 = \frac{N(Rperpif15)}{N(TRperpif) - N(RCLperpif)} \times 100, \text{ unde:}$$

- a) N(Rperpif15) - numarul sesizarilor/reclamatiiilor privind proiectarea, executia, receptia si/sau punerea in functiune a instalatiei de racordare la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;
- b) N(TRperpif) - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor privind proiectarea, executia, receptia si/sau punerea in functiune a instalatiei de racordare primite;
- c) N(RCLperpif) - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor privind proiectarea, executia, receptia si/sau punerea in functiune a instalatiei de racordare clasate.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(3)^4 \geq 95\%$ .

### Articolul 32

- (1) Pentru nerespectarea obligatiei prevazute la art. 29, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 200 lei.
- (2) Prevederile alin. (1) nu se aplica in situatia in care OTS dovedeste cu documente justificative ca neindeplinirea obligatiilor sale se datoreaza neemiterii de catre terti in termenul legal a unor avize/aprobati/autorizatii sau transmiterii cu intarziere de catre solicitantul ori utilizatorul ST a documentelor necesare solicitate de OTS.
- (3) Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 30 OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:
  - a) o suma fixa in valoare de 20 lei;
  - b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 zile lucratoare de intarziere.

IP4 - Refacerea terenurilor si/sau a bunurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele ST

### Articolul 33

In situatia in care, in exercitarea dreptului de uz si de servitute pentru executarea lucrarilor necesare in vederea dezvoltarii, reabilitarii, modernizarii, exploatarei si intretinerii sistemului de transport al gazelor naturale sau a unei parti componente a acestuia, sunt afectate terenuri si/sau bunuri proprietate publica sau proprietate privata a persoanelor fizice ori juridice, OTS are obligatia de a readuce la starea initiala terenurile si/sau bunurile afectate.

### Articolul 34

OTS are obligatia de a raspunde la sesizarile/reclamatiiile scrise ale oricarui solicitant sau utilizator ST, cu privire la refacerea terenurilor si/sau bunurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele ST, in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

### Articolul 35

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 34 se calculeaza cu formula:

$$IP(4)^1 = \frac{N(Rrefacere15)}{N(TRrefacere) - N(RCLrefacere)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

- a) N(Rrefacere15) - numarul sesizarilor/reclamatiiilor la care s-a raspuns intr-un interval de timp



mai mic de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora;

b) N(TRrefacere) - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor referitoare la refacerea terenurilor si/sau bunurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele ST, primite;

c) N(RCLrefacere) - numarul total al sesizarilor/reclamatiiilor referitoare la refacerea terenurilor si/sau bunurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele ST, clasate.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(4)^1 \geq 95\%$ .

### Articolul 36

Pentru nerespectarea termenului prevazut la art. 34, OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/ reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile lucratoare de intarziere.

### Articolul 37

(1) OTS are obligatia sa asigure continuitatea in alimentarea cu gaze naturale a utilizatorilor ST.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplica in situatia in care OTS dovedeste cu documente justificative ca neindeplinirea obligatiei este rezultatul solicitarilor/actiunilor unor terti, indiferent daca acestia au sau nu au relatii contractuale cu OTS.

(3) Pentru neindeplinirea obligatiei prevazute la alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 400 lei.

**IP5 - Notificarea limitarilor si/sau intreruperilor neplanificate si reluarea prestarii serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale**

### Articolul 38

(1) In situatia in care prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale a fost limitata si/sau intrerupta neplanificat, OTS are obligatia sa notifice telefonic sau prin posta electronica fiecare utilizator ST afectat, in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitarii/intreruperii, cu privire la motivul limitarii/intreruperii, data si ora preconizate pentru reluarea prestarii serviciului.

(2) OTS are obligatia de a-si organiza activitatea astfel incat, in situatia unor limitari si/sau intreruperi neplanificate, reluarea prestarii serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale sa se realizeze cat mai urgent.

(3) In situatia in care durata limitarii/intreruperii neplanificate este mai mare de 24 de ore, OTS are obligatia sa notifice utilizatorii ST afectati, in conformitate cu prevederile Conventiei-cadru.

### Articolul 39

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 38 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$N(U6)$

$IP(5)^1 = \frac{N(U6)}{N(Uafectati)} \times 100, (\%)$  unde:

$N(Uafectati)$

a)  $N(U6)$  - numarul utilizatorilor ST afectati, notificati in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitarii/intreruperii neplanificate;

b)  $N(Uafectati)$  - numarul total al utilizatorilor ST afectati.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(5)^1 \geq 98\%$ .



(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 38 alin. (3) se calculeaza cu formula:

$$N(U24)$$

$$IP(5)^2 = \frac{N(U24)}{N(Uafectati)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

$$N(Uafectati)$$

a) N(U24) - numarul utilizatorilor ST afectati pentru o perioada mai mare de 24 de ore, notificati corespunzator;

b) N(Uafectati) - numarul total al utilizatorilor ST afectati.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(5)^2 \geq 98\%$ .

#### Articolul 40

(1) Pentru nerespectarea obligatiilor in termenele prevazute la art. 38 alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

a) o suma fixa in valoare de 200 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare ora de intarziere, incepand cu a 7-a ora de la momentul limitarii/intreruperii neplanificate.

(2) Pentru nerespectarea obligatiei in termenul prevazut la art. 38 alin. (3), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 200 lei.

### IP6 - Notificarea limitarilor si/sau intreruperilor planificate si reluarea prestarii serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale

#### Articolul 41

(1) OTS are dreptul sa limiteze si/sau sa intrerupa prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executarii lucrarilor de dezvoltare/reabilitare/reparatie/modernizare/exploatare si intretinere.

(2) OTS publica pe pagina proprie de internet, folosind modelul din anexa nr. 1:

a) limitarile si/sau intreruperile planificate prevazute la alin. (1), pana la data de 1 iulie a anului curent, pentru anul gazier urmat;

b) modificarea limitarilor si/sau intreruperilor planificate prevazute la lit. a), precum si justificarea acesteia, cu cel putin 30 de zile anterior modificarii.

#### Articolul 42

(1) In situatia in care prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale este limitata si/sau intrerupta planificat, OTS are obligatia de a notifica utilizatorii ST afectati, in scris, cu minimum 5 zile lucratoare anterior limitarii/intreruperii, cu privire la motivul, data si ora limitarii/intreruperii, precum si cu privire la data si ora reluarii prestarii serviciului.

(2) OTS are obligatia sa reia prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale la termenul specificat in notificarea prevazuta la alin. (1).

#### Articolul 43

(1) Indicatorul specific de performanta care stabileste gradul de indeplinire a obligatiei prevazute la art. 42 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$$N(U5)$$

$$IP(6)^1 = \frac{N(U5)}{N(Uafectati)} \times 100, \text{ unde:}$$

$$N(Uafectati)$$

a) N(U5) - numarul utilizatorilor ST afectati care au fost notificati intr-un interval de timp mai mare de 5 zile lucratoare anterior limitarii/intreruperii;

b) N(Uafectati) - numarul total al utilizatorilor ST afectati.



(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(6)^1 \geq 98\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanta care stabileste gradul de indeplinire a obligatiei prevazute la art. 42 alin. (2) se calculeaza cu formula:

$$IP(6)^2 = \frac{N(Ureluare)}{N(Uafectati)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(Ureluare)$  - numarul utilizatorilor ST afectati pentru care prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale a fost reluata la termenul specificat in notificare;

b)  $N(Uafectati)$  - numarul total al utilizatorilor ST afectati.

(4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(6)^2 \geq 98\%$ .

#### Articolul 44

(1) Pentru nerespectarea obligatiilor in termenele prevazute la art. 42 alin. (1) si/sau alin. (2), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului o compensatie in valoare de 200 lei.

(2) Compensatiile prevazute la alin. (1) nu se platesc in cazul in care OTS prezinta documente justificative din care rezulta ca respectarea obligatiei prevazute la art. 42 alin. (2) nu a fost posibila datorita unor actiuni sau restrictii impuse de terti.

**IP7 - Solutionarea solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor privind prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale, altele decat cele tratate distinct in cadrul prezentului standard**

#### Articolul 45

(1) OTS are obligatia de a raspunde oricaror solicitari/sesizari/reclamatii privind serviciul de transport si de sistem al gazelor naturale, altele decat cele tratate distinct in prezentul standard, in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii acestora.

(2) In categoria solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor prevazute la alin. (1) sunt incluse si cazurile in care, in cuprinsul aceleasi solicitari/sesizari/reclamatii, se face referire la doua sau mai multe situatii tratate distinct in prezentul standard.

(3) Prevederile alin. (2) nu aduc atingere obligatiilor OTS prevazute la art. 11 alin. (2)-(5) si la art. 18 alin. (2)-(5).

#### Articolul 46

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 45 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$$IP(7)^1 = \frac{N(SSR30)}{N(TSSR) - N(SSRclasate)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a)  $N(SSR30)$  - numarul solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor, altele decat cele tratate distinct in prezentul standard, la care s-a raspuns intr-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data inregistrarii acestora;

b)  $N(TSSR)$  - numarul total al solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor, altele decat cele tratate distinct in prezentul standard, primite;

c)  $N(SSRclasate)$  - numarul total al solicitarilor/sesizarilor/ reclamatilor, altele decat cele tratate distinct in prezentul standard, clasate.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(7)^1 \geq 80\%$ .





#### Articolul 47

Pentru nerespectarea obligatiei in termenul prevazut la art. 45 alin. (1), OTS are obligatia sa plateasca solicitantului urmatoarele compensatii:

- a) o suma fixa in valoare de 10 lei;
- b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 31-a zi de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei, dar nu mai mult de 60 de zile de intarziere

### IP8 - Tel Verde

#### Articolul 48

(1) OTS are obligatia de a asigura functionarea unui serviciu telefonic de urgenta, netaxabil, accesibil 24 de ore din 24 si cu inregistrare vocala, denumit Tel Verde, pentru preluarea sesizarilor si a reclamatiiilor referitoare la aparitia unor defectiuni sau la actiunile unor terti de natura a pune in pericol integritatea si functionarea in conditii de siguranta a ST.

(2) OTS are obligatia sa pastreze, pentru fiecare an gazier, pe o perioada de 3 ani calendaristici, urmatoarele informatii:

- a) numarul total de apeluri primite la Tel Verde;
  - b) numarul apelurilor cu privire la aparitia unor defectiuni de natura a pune in pericol integritatea si functionarea in conditii de siguranta a ST, inclusiv al celor referitoare la scaparile de gaze naturale;
  - c) numarul apelurilor cu privire la actiunile unor terti de natura a pune in pericol integritatea si functionarea in conditii de siguranta a ST;
  - d) numarul de apeluri de urgenta cu timp de asteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde.
- (3) In cazul apelurilor cu privire la scapari de gaze naturale, OTS are obligatia de a preciza perioada estimata in care urmeaza sa soseasca echipa de interventie la locul semnalat.
- (4) OTS are obligatia sa asigure deplasarea echipei de interventie prevazute la alin. (3) la locul semnalat, in cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul primirii apelului, in vederea remedierii defectiunii.
- (5) In cazul in care scaparile de gaze naturale sunt localizate dupa sistemul/mijlocul de masurare, dar inainte de robinetul de la iesirea din statia de reglare-masurare-predare apartinand OTS, acesta are obligatia de a comunica utilizatorului ST afectat aparitia defectiunii, masurile luate, precum si durata estimata pentru remediere, in conformitate cu prevederile Conventiei-cadru.

#### Articolul 49

(1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 48 alin. (2) lit. d) se calculeaza cu formula:

$$IP(8)^1 = \frac{N(Atimp60)}{N(Atotal)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

- a) N(Atimp60) - numarul apelurilor de urgenta cu timp de asteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde;
- b) N(Atotal) - numarul total de apeluri de urgenta primite la Tel Verde.

(2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(8)^1 \geq 98\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 48 alin. (4) se calculeaza cu formula:

$$IP(8)^2 = \frac{N(ASC6)}{N(ASCtotal)} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$



- a) N(ASC6) - numarul apelurilor de urgenta referitoare la scapari de gaze naturale, la care deplasarea echipei de interventie s-a efectuat intr-un interval de timp mai mic de 6 ore de la momentul primirii apelului;
  - b) N(ASCtotal) - numarul total de apeluri de urgenta referitoare la scapari de gaze naturale, primite.
- (4) Indicatorul prevazut la alin. (3) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(8)^2 \geq 98\%$ .

**IP9 - Realizarea obligatiei de plata a compensatiilor datorate in conformitate cu prevederile standardului de performanta pentru serviciul de transport si de sistem al gazelor naturale**

#### Articolul 50

- (1) Realizarea obligatiei de plata a compensatiilor datorate in conformitate cu prezentul standard se efectueaza de catre OTS la cererea indreptatita a solicitantului sau a utilizatorului ST, in termen de maximum 30 de zile de la data inregistrarii cererii.
- (2) Cererea scrisa privind plata compensatiilor poate fi depusa in termen de maximum 60 de zile de la data la care obligatiile OTS devin scadente.
- (3) Modalitatea de plata a compensatiilor se stabileste de comun acord intre parti.
- (4) Pe instrumentele de plata prin care se platesc compensatiile datorate se specifica expres "Contravaloare compensatii conform indicatorului de performanta ...".
- (5) Plata de catre OTS a compensatiilor nu il exonereaza pe acesta de plata altor daune stabilite de instanta de judecata si/sau de alte reglementari aplicabile.

#### Articolul 51

- In cazul in care OTS nu efectueaza plata compensatiilor stabilite in prezentul standard in termenul si in conditiile prevazute la art. 50, acesta are obligatia sa plateasca solicitantului:
- a) dublul compensatiilor datorate, incepand cu a 31-a zi de la data inregistrarii cererii prevazute la art. 50 alin. (1);
  - b) triplul compensatiilor datorate, incepand cu a 61-a zi de la data inregistrarii cererii prevazute la art. 50 alin. (1).

#### Articolul 52

- (1) Indicatorul specific de performanta aferent obligatiei prevazute la art. 50 alin. (1) se calculeaza cu formula:

$$IP(9)^1 = \frac{N(\text{comp}30)}{N(\text{TCcomp})} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

- a) N(comp30) - numarul cererilor privind plata compensatiilor achitate intr-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data inregistrarii;
  - b) N(TCcomp) - numarul total al cererilor privind plata compensatiilor, primite.
- (2) Indicatorul prevazut la alin. (1) se considera performant daca este indeplinita conditia  $IP(9)^1 \geq 90\%$ .

### Capitolul III Modalitatii de comunicare

#### Articolul 53

- (1) La solicitarile/sesizarile/reclamatii scrise ale oricarui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligatia de a analiza aspectele semnalate si de a raspunde, in scris, cu privire la rezultatul



analizei efectuate si la masurile dispuse.

(2) Obligatia OTS de a raspunde la solicitari/sesizari/ reclamatii se considera indeplinita la data transmiterii raspunsului.

(3) OTS are obligatia sa transmita raspunsul prevazut la alin. (1) prin una dintre urmatoarele modalitati de comunicare:

a) prin posta electronica;

b) prin fax;

c) prin posta;

d) prin predare sub semnatura, in situatia in care raspunsul este ridicat personal de catre solicitantul sau utilizatorul ST.

(4) In cazul in care solicitantul sau utilizatorul ST specifica o anumita modalitate de comunicare, OTS are obligatia sa transmita raspunsul prevazut la alin. (1) pe calea specificata.

(5) Data la care OTS transmite raspunsul se considera:

a) data predarii, daca raspunsul este ridicat personal, sub semnatura de primire;

b) data transmiterii prin posta, cu confirmare de primire;

c) data generarii raportului afirmativ de primire a acestuia, in cazul expedierii prin fax sau prin posta electronica.

#### Articolul 54

(1) Solicitantul sau utilizatorul ST are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizari/reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre OTS a obligatiilor care ii revin in conformitate cu prevederile prezentului standard.

(2) Sesizarile/Reclamatiiile mentionate la alin. (1) se depun in termen de maximum 90 de zile de la data la care obligatiile OTS prevazute de prezentul standard devin scadente.

#### Articolul 55

(1) In vederea imbunatatirii calitatii serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale, OTS are obligatia sa desfasoare activitati de monitorizare anuala a gradului de satisfactie a solicitantilor si a utilizatorilor ST, in conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel putin cu privire la urmatoarele criterii:

a) calitatea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale, respectiv increderea utilizatorilor ST in capacitatea OTS de a opera ST in conditii de siguranta;

b) atitudinea si competenta personalului OTS cu care solicitantul sau utilizatorul ST vine in contact;

c) accesibilitatea informatiilor privind serviciul prestat de OTS;

d) promptitudinea in solutionarea solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor;

e) modul de solutionare a solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor;

f) satisfacerea cerintelor solicitantilor si utilizatorilor ST.

(2) In urma desfasurarii activitatilor prevazute la alin. (1), OTS raporteaza anual la ANRE:

a) numarul de respondenti;

b) criteriile avute in vedere;

c) interpretarea rezultatelor;

d) planul de masuri necesare pentru actiunile corective.

## Capitolul IV Evidente si raportari

#### Articolul 56

(1) Pentru fiecare an gazier, OTS are obligatia sa tina evidenta:

a) solicitarilor privind accesul, respectiv racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale, intocmita in conformitate cu modelul din anexa nr. 2;



- b) solicitarilor, sesizarilor si a reclamatilor primite, precum si a raspunsurilor transmise, defalcata pe fiecare indicator specific de performanta a serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale;
- c) limitarilor si/sau intreruperilor planificate si neplanificate in prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale, intocmita in conformitate cu modelul din anexa nr. 1.
- (2) OTS are obligatia sa publice pe pagina proprie de internet si sa actualizeze zilnic evidenta prevazuta la alin. (1) lit. c).

### Articolul 57

(1) OTS are obligatia de a transmite la ANRE, pana la data de 1 decembrie a fiecarui an, pentru anul gazier anterior, urmatoarele:

- a) raportul privind nivelul de realizare a indicatorilor de performanta a serviciului de transport al gazelor naturale, intocmit in conformitate cu prevederile anexei nr. 3;
- b) bilantul compensatiilor platite, intocmit in conformitate cu prevederile anexei nr. 4;
- c) numarul total al cererilor privind accesul, respectiv racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale si durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare  $T(m)$ , exprimata in zile, se calculeaza cu formula:

$$T(m) = \frac{\sum_{i=1}^n N(Si) \times t(i)}{N(St)}, \text{ unde:}$$

$N(Si)$  - numarul cererilor procesate in intervalul de timp  $t(i)$ ;

$t(i)$  - durata de procesare a cererii, exprimata in zile;

$N(St)$  - numarul total de cereri primite;

d) numarul total al solicitarilor, sesizarilor si al reclamatilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanta a serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale, si durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare  $T(m)$ , exprimata in zile, se calculeaza cu formula:

$$T(m) = \frac{\sum_{i=1}^n N(Ri) \times t(i)}{N(Rt)}, \text{ unde:}$$

$N(Ri)$  - numarul solicitarilor, sesizarilor si al reclamatilor procesate in intervalul de timp  $t(i)$ ;

$t(i)$  - durata de procesare a reclamatilor, sesizarilor si a solicitarilor, exprimata in zile;

$N(Rt)$  - numarul total al reclamatilor, sesizarilor si a solicitarilor primite;

e) informatiile prevazute la art. 55 alin. (2);

f) evidenta prevazuta la art. 56 alin. (1) lit. a);

g) evidenta prevazuta la art. 56 alin. (1) lit. c), in format fisier XML.

(2) Documentele prevazute la alin. (1) se transmit la ANRE cu adresa de inaintare asumata de catre reprezentantul legal al OTS sau de catre persoana/persoanele imputernicita/ imputernicite sa reprezinte legal OTS.

(3) Documentele prevazute la alin. (1) se semneaza pe fiecare pagina de catre reprezentantul legal al OTS sau de catre persoana/persoanele imputernicita/imputernicite sa reprezinte legal OTS.

(4) Documentele prevazute la alin. (1) si (2) se transmit, in original, la ANRE; documentele prevazute la alin. (1) se transmit si in format electronic editabil, prin e-mail, la adresa [darag@anre.ro](mailto:darag@anre.ro).



### Articolul 58

(1) OTS are obligatia sa publice pe pagina proprie de internet, pana la data de 1 decembrie a fiecarui an, raportul prevazut la art. 57 alin. (1) lit. a).

(2) OTS are obligatia sa mentina pe pagina proprie de internet evidenta prevazuta la art. 56 alin. (1) lit. c) si raportul prevazut la art. 57 alin. (1) lit. a) pentru o perioada de minimum 3 ani calendaristici.

### Articolul 59

OTS are obligatia sa mentina datele care au stat la baza calcularii indicatorilor specifici de performanta din prezentul standard pentru o perioada de minimum 3 ani gazieri.

### Articolul 60

Costurile generate de plata compensatiilor nu sunt considerate costuri justificate si nu sunt luate in considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de transport si de sistem al gazelor naturale.

## Capitolul V Dispozitii tranzitorii si finale

### Articolul 61

In cel mult 30 de zile de la intrarea in vigoare a prezentului standard, OTS are obligatia sa publice continutul acestuia, insotit de ordinul de aprobare, pe pagina proprie de internet.

### Articolul 62

Nerespectarea prevederilor prezentului standard se sanctioneaza in conformitate cu prevederile art. 194 pct. 16 din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare.

### Articolul 63

Anexele nr. 1-4 fac parte integranta din prezentul standard.