

# **STANDARD din 1 octombrie 2007 DE PERFORMANȚĂ pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**

aprobat prin **Ordinul 37/2007**

## **CAPITOLUL I: Dispoziții generale**

### **SECȚIUNEA 1<sup>1</sup>: Scop**

#### **Art. 1**

Prezentul standard de performanță reglementează criteriile de calitate comercială definite prin indicatorii de performanță pentru asigurarea serviciului de furnizare a gazelor naturale către consumatori, precum și cerințele de raportare pentru furnizori.

#### **Art. 2**

Prezentul standard de performanță este emis în conformitate cu prevederile art. 8 alin. (1) lit. n) și ale art. 73 lit. c) din Legea gazelor nr. **351/2004**, cu modificările și completările ulterioare.

### **SECȚIUNEA 1<sup>2</sup>: Domeniu de aplicare**

#### **Art. 3**

**(1)**Prezentul standard de performanță definește obligațiile ce revin furnizorilor în relațiile acestora cu consumatorii de gaze naturale, precum și cu Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

**(2)**Prezentul standard de performanță stabilește nivelurile indicatorilor de performanță și obiectivele cu privire la furnizarea gazelor naturale, pentru următoarele activități:

**a)**contractarea gazelor naturale;

**b)**facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate;

**c)**soluționarea sesizărilor consumatorilor cu privire la condițiile de calitate a gazelor naturale furnizate;

**d)**informarea consumatorilor în conformitate cu cerințele prezentului standard de performanță;

**e)**rezolvarea reclamațiilor la adresa furnizorului formulate de solicitanți/consumatori cu privire la nerespectarea standardului de performanță;

**f)**rezolvarea altor reclamații și cereri ale solicitanților/consumatorilor.

#### **Art. 4**

Prevederile prezentului standard de performanță nu se aplică în caz de:

**a)**refuz al consumatorului de a permite accesul delegatului împuternicit al furnizorului;

**b)**forță majoră.

### **SECȚIUNEA 1<sup>3</sup>: Definiții și abrevieri**

#### **Art. 5**

În sensul prezentului standard de performanță, se definesc următorii termeni:

**a)**indicatori de performanță garantați - IPG - indicatori care stabilesc nivelurile minime de performanță pentru prestarea serviciului de către furnizor și pentru a căror nerespectare furnizorul va plăti solicitantului/consumatorului afectat penalități, în cuantumul și condițiile prevăzute în prezentul standard de performanță;

**b)**indicatori de performanță anuali - IPA - indicatori care stabilesc nivelurile anuale de performanță în prestarea serviciului de furnizare a gazelor naturale;

- c)** solicitant - persoană fizică sau juridică care depune o solicitare pentru încheierea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale;
- d)** întreruperea furnizării - măsură de sistare a livrării cantităților de gaze naturale contractate;
- e)** consumator - persoană fizică sau juridică care cumpără gaze naturale pentru consumul propriu;
- f)** contract de furnizare reglementată a gazelor naturale - contract comercial încheiat în baza contractului-cadru de furnizare reglementată a gazelor naturale pentru consumatorii captivi;
- g)** contract de furnizare negociată a gazelor naturale - contract comercial încheiat în regim negociat între consumatorul de gaze naturale și titularul licenței de furnizare;
- h)** furnizor - titular al licenței de furnizare care comercializează gaze naturale în baza unui contract de furnizare.

## **CAPITOLUL II: Calitatea serviciului**

### **SECȚIUNEA 2<sup>1</sup>: Indicatori de performanță garanți**

\*) Prevederile cap. II pct. 2.1 "Indicatori de performanță garanți" intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2008. (n.n. - vezi Art. 26)

#### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>1^1</sup>: IPG1 - Contractarea gazelor naturale**

##### **Art. 6**

**(1)** Furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale.

**(2)** În cazul în care furnizorul nu comunică în scris solicitantului/consumatorului, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării, acordul împreună cu proiectul contractului de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale, notificarea pentru transmiterea unor documente/informații necesare pentru încheierea/modificarea contractului sau refuzul privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale, furnizorul va plăti solicitantului/consumatorului penalitățile precizate în anexa nr. 1.

**(3)** În cazul depășirii termenului de 15 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația prevăzută la alin. (2), inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație.

**(4)** Penalitățile prevăzute la alin. (3) vor fi percepute pentru o perioadă maximă de 15 zile.

#### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>1^2</sup>: IPG2 - Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la facturi**

##### **Art. 7**

**(1)** Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor.

**(2)** În cazul în care în termen de 15 zile de la primirea solicitării furnizorul nu verifică corectitudinea facturii emise și nu comunică în scris consumatorului rezultatele verificării, precum și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

**(3)**În cazul depășirii termenului de 15 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația stabilită de acest articol, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație.

**(4)**În cazul în care solicitarea consumatorului se dovedește a fi întemeiată și este necesară recalcularea consumului ca efect al defectării aparatului de măsură, furnizorul va proceda la recalcularea consumului de gaze naturale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>1^3</sup>: IPG3 - Calitatea gazelor naturale furnizate**

#### **Art. 8**

**(1)**Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate.

**(2)**Furnizorul are obligația de a furniza gaze naturale care să respecte condițiile minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/preluare comercială.

**(3)**În cazul în care, în termen de 15 zile, furnizorul nu analizează sesizarea primită și nu comunică în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, furnizorul va plăti acestuia penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

**(4)**În cazul depășirii termenului de 15 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația stabilită de acest articol, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație.

**(5)**În cazul în care în urma sesizării primite se constată că puterea calorifică superioară a gazelor naturale furnizate, determinată în conformitate cu prevederile Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate pe piața angro, este diferită față de aceea a gazelor naturale facturate, furnizorul va proceda la recalcularea consumului de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare.

**(6)**Reclamațiile consumatorilor cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare se pot face în maximum două luni de la data emiterii facturii.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>1^4</sup>: IPG4 - Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale**

#### **Art. 9**

**(1)**Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea.

**(2)**În cazul în care furnizorul nu transmite un răspuns la sesizarea consumatorului prevăzută la alin. (1) în termen de 30 de zile de la primirea acesteia, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1.

**(3)**În cazul depășirii termenului de 30 de zile, furnizorul are obligația de a plăti penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația stabilită de acest articol, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>1^5</sup>: IPG5 - Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului**

## **Art. 10**

**(1)**Prezentul articol se aplică în cazul în care furnizorul are obligația de a efectua o plată către un solicitant/consumator, potrivit prevederilor art. 6-9.

**(2)**În cazul în care, în termen de 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente, în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3) și art. 9 alin. (2), furnizorul nu informează în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile exigibile sau nu efectuează plata acestora, consumatorul/solicitantul are dreptul la penalitățile suplimentare prevăzute în anexa nr. 1.

**(3)**Prezentul articol nu se aplică în cazul în care există un litigiu între furnizor și solicitant/consumator cu privire la obligația furnizorului de a efectua plata respectivă, iar litigiul a făcut obiectul unei reclamații depuse la ANRE sau al unei soluționări în fața unei instanțe judecătorești, potrivit cap. III.

## **SECȚIUNEA 2<sup>2</sup>: Indicatori de performanță anuali**

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>2^1</sup>: IPA1 - Procesarea cererilor de contractare**

#### **Art. 11**

**(1)**Furnizorul are obligația să răspundă unei cereri cu privire la încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale, potrivit prevederilor art. 6.

**(2)**Furnizorul va presta serviciile menționate la alin. (1) cel puțin în procentul de cazuri prevăzut în anexa nr. 2. Procentul indică raportul dintre numărul cererilor rezolvate în intervalul de timp prevăzut la alin. (1) și numărul total de cereri primite, referitoare la încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>2^2</sup>: IPA2 - Răspunsuri la solicitările consumatorului**

#### **Art. 12**

**(1)**Furnizorul are obligația să răspundă unei solicitări a consumatorului, altele decât cele prevăzute la art. 6-8, în termen de 30 de zile de la data primirii respectivei solicitări.

**(2)**Furnizorul va presta serviciile menționate la alin. (1) cel puțin în procentul de cazuri prevăzut în anexa nr. 2. Procentul indică raportul dintre numărul solicitărilor rezolvate în intervalul de timp prevăzut la alin. (1) și numărul total de solicitări.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>2^3</sup>: IPA3 - Reluarea furnizării în cazul limitării/întreruperii ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată**

#### **Art. 13**

**(1)**În situația limitării/întreruperii furnizării ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată la termenele prevăzute în contract, furnizorul are obligația să asigure reluarea furnizării, în termen de 24 de ore de la momentul îndeplinirii obligațiilor de plată, conform prevederilor contractuale.

**(2)**Furnizorul va presta serviciile menționate la alin. (1) cel puțin în procentul de cazuri prevăzut în anexa nr. 2. Procentul indică raportul dintre numărul de consumatori cărora li s-a reluat furnizarea în termenul prevăzut la alin. (1) și numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată.

### **SUBSECȚIUNEA 2<sup>2^4</sup>: IPA4 - Informații cu privire la indicatorii de performanță**

#### **Art. 14**

**(1)**În termen de cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard de performanță, furnizorul va întocmi și va face publică o sinteză a obligațiilor sale prevăzute în cadrul secțiunii 2.1 "Indicatori de performanță garanțați", precum și în cap. III "Reclamații".

**(2)**Furnizorul are următoarele obligații:

**a)**să transmită această sinteză la ANRE, cu minimum 5 zile înainte de publicare;

**b)**să publice sinteza pe pagina sa de internet, precum și, după caz, la centrele de relații cu clienții;

**c)**să notifice această sinteză fiecărui consumator, client al său.

**(3)**În situația promovării unor modificări și/sau completări ale prezentului standard de performanță, furnizorul are obligația de a actualiza această sinteză, în termen de 30 de zile, cu respectarea prevederilor alin. (2).

#### **Art. 15**

Furnizorul va informa anual ANRE, în termenul prevăzut la art. 21, cu privire la:

**a)**numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată;

**b)**numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată;

**c)**numărul de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea, care și-au îndeplinit obligațiile de plată și cărora li s-a reluat furnizarea în termenul prevăzut la art. 13 alin. (1);

**d)**numărul de solicitări privind încheierea contractelor de furnizare negociată a gazelor naturale, primite din partea consumatorilor casnici și, respectiv, din partea consumatorilor noncasnici de gaze naturale;

**e)**numărul de contracte de furnizare negociată a gazelor naturale, încheiate în baza solicitărilor prevăzute la lit. d).

### **CAPITOLUL III: Reclamații**

#### **Art. 16**

**(1)**Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în prezentul standard de performanță.

**(2)**Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data exigibilității obligației prevăzute la art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3), art. 9 alin. (2) și art. 10 alin. (2).

**(3)**Procedura de soluționare a reclamațiilor prevăzute la alin. (1) nu implică niciun fel de cheltuieli din partea solicitanților/consumatorilor.

#### **Art. 17**

În urma primirii reclamației, furnizorul are următoarele obligații:

**a)**să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite;

**b)**să verifice inclusiv, după caz, 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 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului prin care, după caz:

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

2.să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.

#### **Art. 18**

**(1)**Solicitantul/consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanță.

**(2)**Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data exigibilității obligației prevăzute la art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3), art. 9 alin. (2) și art. 10 alin. (2).

**(3)**Pentru analiza situației precizate la alin. (1), ANRE va parcurge următoarele etape:

**a)**verificarea, inclusiv prin constatarea la fața locului, a aspectelor semnalate în reclamație, contactarea reclamantului și/sau a furnizorului, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;

**b)**comunicarea răspunsului către reclamant și furnizor, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării reclamației, prin care, după caz:

1.să admită că reclamația este justificată și să impună furnizorului un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;

2.să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.

**(4)**În cazul în care reclamația s-a dovedit a fi justificată, ANRE va proceda la sancționarea furnizorului, în conformitate cu prevederile legale.

### **CAPITOLUL IV: Dispoziții finale**

#### **Art. 19**

**(1)**În vederea transmiterii sesizărilor și a reclamațiilor de către consumatori, furnizorul are obligația să asigure un serviciu telefonic permanent al cărui număr va fi înscris pe factură.

**(2)**Furnizorul are obligația să înregistreze și să transmită de urgență operatorului de distribuție sesizările și reclamațiile consumatorului privind posibilele scăpări de gaze naturale, comunicându-i ulterior consumatorului numărul de înregistrare alocat de operatorul de distribuție sesizării/reclamației, precum și perioada în care urmează să sosească echipa de intervenție.

#### **Art. 20**

**(1)**Cererile/solicitările primite de furnizor după ora 16,00 dintr-o zi lucrătoare sau la orice oră din zilele nelucrătoare vor fi considerate primite în următoarea zi lucrătoare.

**(2)**În cazul în care termenele prevăzute în prezentul standard de performanță se împlinesc într-o zi nelucrătoare, acestea se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

#### **Art. 21**

**(1)**Furnizorul are obligația de a raporta anual către ANRE nivelul de realizare a indicatorilor de performanță conform anexei nr. 3.

**(2)**Anexa nr. 3 se completează de către furnizor și se depune la ANRE, în scris și în format electronic, până cel târziu la data de 1 aprilie.

#### **Art. 22**

ANRE va publica pe pagina proprie de internet datele transmise de către furnizori, până cel târziu la data de 1 mai.

### **Art. 23**

Toate cererile, sesizările, reclamațiile, notificările, rapoartele și orice alte comunicări prevăzute în prezentul standard de performanță se transmit la adresa destinatarului în scris și se consideră primite de destinatar:

**a)** la data predării, dacă sunt transmise personal sau prin curier, la adresa corespunzătoare sub semnătură 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 poșta electronică specificată.

### **Art. 24**

ANRE are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 pct. 15 și art. 110 alin. (2) lit. d) din Legea gazelor nr. **351/2004**, cu modificările și completările ulterioare, astfel:

**a)** în cazul nerespectării termenelor impuse prin indicatorii de performanță garanțai, suplimentar față de penalitățile pe care furnizorul are obligația să le plătească solicitanților/consumatorilor;

**b)** în cazul nerespectării indicatorilor de performanță anuali, prevăzuți în anexa nr. 2.

### **Art. 25**

Furnizorul va avea dreptul să-și recupereze de la operatorii de sisteme penalitățile plătite consumatorilor, în situația în care cauzele care au generat plata acestora sunt independente de capacitatea furnizorului de a acționa și sunt datorate acestor operatori.

### **Art. 26**

**(1)** Prevederile cap. II pct. 2.1 "Indicatori de performanță garanțai" intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2008.

**(2)** Furnizorii vor începe raportarea nivelului de realizare a indicatorilor de performanță, conform prevederilor art. 21, pentru activitatea aferentă intervalului 1 ianuarie 2008 - 31 decembrie 2008.

### **Art. 27**

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

## **ANEXA Nr. 1: PENALITĂȚI aplicabile în cazul nerespectării indicatorilor de performanță garanțai**

Numărul articolului	Alineatul	Perioada de timp specificată	Suma specificată
Art. 6 IPG1 - Contractarea gazelor naturale	Alin. (2)	15 zile de la data primirii cererii	30 lei
	Alin. (3)	fiecare zi suplimentară	5 lei
Art. 7 IPG2 - Solicitări privind facturile	Alin. (2)	15 zile de la data primirii cererii	30 lei
	Alin. (3)	fiecare zi suplimentară	5 lei
Art. 8 IPG3 - Calitatea gazelor naturale furnizate	Alin. (3)	15 zile de la data primirii cererii	50 lei
	Alin. (4)	fiecare zi suplimentară	10 lei
Art. 9 IPG4 - Solicitări privind măsurarea	Alin. (2)	30 de zile de la primirea cererii	30 lei
	Alin. (3)	fiecare zi suplimentară	5 lei
Art. 10 IPG5 - Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului	Alin. (2)	20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 lei

## ANEXA Nr. 2: OBIECTIVE aplicabile indicatorilor de performanță anuali

Numărul articolului	Obiectiv
Art. 11 IPA1 - Procesarea cererilor de contractare	90%
Art. 12 IPA2 - Răspunsuri la solicitările consumatorilor	95%
Art. 13 IPA3 - Reluarea furnizării	95%
Art. 14 IPA4 - informații cu privire la indicatorii de performanță	100%

## ANEXA Nr. 3: MODELE DE RAPORTARE

### A.Indicatori de performanță anuali

Numărul articolului	Obiectiv	Realizat
Art. 11 IPA1 - Procesarea cererilor de contractare	90%	
Art. 12 IPA2 - Răspunsuri la solicitările consumatorilor	95%	
Art. 13 IPA3 - Reluarea furnizării	95%	
Art. 14 IPA4 - Informații cu privire la indicatorii de performanță	100%	

### B.Date generale privind activitatea furnizorului

Numărul de solicitări privind încheierea contractelor de furnizare negociată a gazelor naturale	casnici	
	noncasnici	
Numărul de contracte de furnizare negociată a gazelor naturale	casnici	
	noncasnici	
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată		
Numărul total de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea și care și-au îndeplinit obligațiile de plată		
Numărul de consumatori cărora li s-a limitat/întrerupt furnizarea, care și-au îndeplinit obligațiile de plată și cărora li s-a reluat furnizarea în termen de 24 de ore		

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 690 din data de 11 octombrie 2007