

## **ORDIN nr. 161 din 26 noiembrie 2015 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale**

Având în vedere prevederile art. 8 lit. g) și art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. **33/2007** privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. **160/2012**,

În temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. f) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. **33/2007**, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. **160/2012**,  
**președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei** emite prezentul ordin.

### **Art. 1**

Se aprobă **Standardul de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale**, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

### **Art. 2**

Operatorul de transport și de sistem va duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar direcțiile din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

### **Art. 3**

La data intrării în vigoare a prezentului ordin, se abrogă anexa nr. 1 la Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale nr. **1.361/2006** privind aprobarea **Standardului de performanță pentru serviciul de transport al gazelor naturale** și a **Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale**, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 și 27 bis din 16 ianuarie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

### **Art. 4**

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 octombrie 2016.

### **Art. 5**

Până la data de 1 noiembrie 2016, operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale are obligația de a transmite la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și de a publica pe pagina proprie de internet situația privind indicatorii de performanță aferenți perioadei 1 ianuarie 2016-30 septembrie 2016, întocmită în conformitate cu prevederile legale existente până la data intrării în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin prezentul ordin.

### **Art. 6**

De la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, și până la data de 1 octombrie 2016, operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale are obligația de a efectua configurările necesare sistemelor informatice și ale bazelor proprii de date în vederea implementării prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.

\*\*\*\*\*

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,  
**Niculae Havrileț**

# **STANDARD DE PERFORMANȚĂ din 26 noiembrie 2015 pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale**

Forma sintetică la data 16-dec-2015. Acest act a fost creat utilizând tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

## **CAPITOLUL I: Dispoziții generale**

### **SECȚIUNEA 1: Scop și domeniu de aplicare**

#### **Art. 1**

**(1)**Prezentul standard reglementează calitatea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale și stabilește indicatorii de performanță.

**(2)**Operatorii de transport și de sistem prestează serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale cu respectarea prevederilor legislației europene și naționale aplicabile, în condiții de siguranță, de eficiență și de protecție a mediului.

#### **Art. 2**

**(1)**Prezentul standard se aplică în relațiile dintre operatorul de transport și de sistem, care prestează activitatea de serviciu public, și:

**a)**utilizatorii sistemului de transport al gazelor naturale;

**b)**persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de transport și de sistem pentru acordarea accesului la sistemul de transport al gazelor naturale;

**c)**persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de transport și de sistem în vederea racordării la sistemul de transport al gazelor naturale;

**d)**persoanele fizice sau juridice care solicită informații sau care adresează operatorului de transport și de sistem o solicitare/sesizare/reclamație referitoare la prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;

**e)**Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

**(2)**Prezentul standard stabilește nivelul indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

**a)**înregistrarea și soluționarea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor utilizatorilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale;

**b)**accesul la sistemul de transport al gazelor naturale;

**c)**racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale;

**d)**refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de lucrări la infrastructura sistemului de transport al gazelor naturale;

**e)**respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;

**f)**limitarea/întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.

#### **Art. 3**

Prevederile prezentului standard nu se aplică:

**a)**în situații de urgență, declarate în conformitate cu prevederile legale;

**b)**în caz de forță majoră, declarată în conformitate cu prevederile legale;

**c)**la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

### **SECȚIUNEA 2: Definiții și abrevieri**

#### **Art. 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/ieșire 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, alta 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**

### **SECȚIUNEA 0:**

#### **Art. 5**

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

- a)**IPO - 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 execuția 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.

### **SECȚIUNEA 1: IPO - înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale**

## **Art. 6**

**(1)** Pentru primirea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor, OTS are obligația să înființeze și să mențină:

- a)** un birou specializat de informare și relații cu publicul, prevăzut cu registratură la nivelul fiecărei unități organizatorice aparținând OTS;
- b)** un serviciu permanent de voce și date, respectiv telefon, fax, poștă electronică;
- c)** o secțiune pe pagina proprie de internet pentru preluarea online a acestora.

**(2)** OTS are obligația să publice pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail și adresa de corespondență pentru primirea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor, în conformitate cu prevederile alin. (1).

## **Art. 7**

**(1)** În momentul primirii, OTS are obligația să înregistreze, cu număr unic, fiecare solicitare/sesizare/ reclamație.

**(2)** Solicitățile/sesizările/reclamațiile primite de către OTS după încheierea programului de lucru cu publicul, se înregistrează în următoarea zi lucrătoare.

**(3)** OTS are obligația să transmită solicitantului sau utilizatorului ST numărul de înregistrare menționat la alin. (1), astfel:

- a)** pe loc, pentru solicitările/sesizările/reclamațiile depuse la biroul specializat;
- b)** în termen de maximum două zile lucrătoare, pentru solicitările/sesizările/reclamațiile primite:

- 1.**(i) online;
- 2.**(ii) prin poștă electronică;
- 3.**(iii) prin fax;
- 4.**(iv) prin poștă.

**(4)** Numărul de înregistrare pentru solicitările/sesizările/ reclamațiile prevăzute la alin. (3) lit. b) se transmite de către OTS prin una dintre următoarele modalități de comunicare:

- a)** prin poșta electronică;
- b)** prin fax;
- c)** prin poștă.

**(5)** În cazul în care solicitantul sau utilizatorul ST specifică o anumită modalitate de comunicare, OTS are obligația să transmită numărul de înregistrare pe calea specificată.

**(6)** Solicitățile/Sesizările/Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de contact ale solicitantului sau ale utilizatorului ST se clasează fără ca OTS să emită răspuns.

## **Art. 8**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 7 alin. (3) se calculează cu formula:

$$IP_0^1 = \frac{N_{T0} + N_{T2}}{N_{inreg} - N_{clasate}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{T0}$  - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (3) lit. a);

**b)**  $N_{T2}$  - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 7 alin. (3) lit. b);

**c)**  $N_{inreg}$  - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor primite și înregistrate în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (1);

**d)**  $N_{clasate}$  - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor primite, înregistrate și clasate în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (5).

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_0^1 \geq 90\%$ .

#### **Art. 9**

Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 7 alin. (3) lit. b) OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 10 lei;

**b)** suplimentar, 1 leu pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației/solicitării prevăzute la art. 7 alin. (2), dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

### **SECȚIUNEA 2: IP1 - Respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale**

#### **Art. 10**

OTS are obligația de a respecta, în punctele fizice de predare-preluare, parametrii tehnologici conveniți cu utilizatorii ST, în conformitate cu prevederile Convenției-cadru.

#### **Art. 11**

**(1)** OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator ST, cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți aferenți punctelor de predare-preluare, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

**(2)** OTS are obligația să verifice parametrii tehnologici conveniți, în termen de maximum 24 de ore de la data înregistrării sesizării/reclamației.

**(3)** Utilizatorul ST poate solicita participarea la verificarea prevăzută la alin. (2) în conformitate cu prevederile Convenției - cadru.

**(4)** Rezultatele verificării prevăzute la alin. (2) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OTS; în situația în care utilizatorul ST a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

**(5)** Atunci când valorile parametrilor tehnologici conveniți nu se înscriu în limitele convenite cu utilizatorul ST, OTS procedează la restabilirea acestora în termen de maximum 12 ore de la momentul verificării.

#### **Art. 12**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 11 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^1 = \frac{N_{Rparametrii10}}{N_{TRparametrii} - N_{RCLparametrii}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Rparametrii10}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TRparametrii}$  - numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți, primite;

**c)**  $N_{RCLparametrii}$  - numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți, clasate.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^1 > = 95\%$ .

**(3)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 11 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_1^2 = \frac{N_{verificareP24}}{N_{TverificareP}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{verificareP24}$  - numărul verificărilor privind valorile parametrilor tehnologici conveniți, la care OTS a dat curs într-un interval de timp mai mic de 24 de ore de la data înregistrării sesizării/reclamației;

**b)**  $N_{TverificareP}$  - numărul total de sesizări/reclamații privind nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți.

**(4)** Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^2 > = 95\%$ .

#### **Art. 13**

**(1)** Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 10, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

**(2)** Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 11 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 11-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

**(3)** Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 11 alin. (2) și/sau alin. (5), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 500 lei.

#### **Art. 14**

OTS are obligația de a respecta, în punctele de predare-preluare, cerințele de calitate a gazelor naturale impuse de Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. **62/2008**, cu modificările ulterioare.

#### **Art. 15**

**(1)** OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator ST, cu privire la calitatea gazelor naturale în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

**(2)** Răspunsul OTS la sesizările/reclamațiile menționate la alin. (1) se elaborează pe baza datelor furnizate de buletinele de analiză cromatografică, precum și de determinările specifice necesare, aferente perioadei ce face obiectul sesizării/reclamației.

**(3)** La cererea utilizatorului ST, OTS are obligația să transmită acestuia, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la înregistrarea solicitării, buletinele de analiză cromatografică și rezultatele determinărilor specifice aferente zonei de calitate a gazelor naturale și a perioadei specificate de utilizator.

#### **Art. 16**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 15 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^3 = \frac{N_{Rcalitate15}}{N_{TRcalitate} - N_{RCLcalitate}} \times 100. (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Rcalitate15}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor privind calitatea gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TRcalitate}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind calitatea gazelor naturale, primite;

**c)**  $N_{RCLcalitate}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind calitatea gazelor naturale, clasate.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^3 > = 95\%$ .

#### **Art. 17**

**(1)** Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 14, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

**(2)** Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 15 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

**(3)** Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 15 alin. (3), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 6-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

#### **Art. 18**

**(1)** OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator ST, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

**(2)** OTS are obligația de a se deplasa la fața locului pentru constatări cu privire la modul de funcționare a sistemului/ mijlocului de măsurare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației.

**(3)** Utilizatorul ST poate participa la constatarea prevăzută la alin. (2), în condițiile stabilite prin Convenția-cadru; în cazul în care utilizatorul ST nu participă la constatare, OTS efectuează constatarea în lipsa acestuia.

**(4)** Rezultatele constatării prevăzute la alin. (2) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OTS; în situația în care utilizatorul ST a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

**(5)** În situația în care, în urma constatării prevăzute la alin. (2), utilizatorul ST dorește verificarea metrologică a sistemului/mijlocului de măsurare, acesta depune/transmite o cerere la OTS, iar verificarea metrologică se realizează în

conformitate cu prevederile Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România.

#### **Art. 19**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 18 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^4 = \frac{N_{Rm\acute{a}surare15}}{N_{TRm\acute{a}surare} - N_{RCLm\acute{a}surare}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Rm\acute{a}surare15}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TRm\acute{a}surare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale, primite;

**c)**  $N_{RCLm\acute{a}surare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale, clasate.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^4 > = 95\%$ .

**(3)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 18 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_1^5 = \frac{N_{Vm\acute{a}surare2}}{N_{TRm\acute{a}surare} - N_{RCLm\acute{a}surare}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Vm\acute{a}surare2}$  - numărul sistemelor/mijloacelor de măsurare a cantităților de gaze naturale supuse constatării modului de funcționare, într-un interval de timp mai mic de două zile lucrătoare de la data înregistrării sesizărilor/reclamațiilor;

**b)**  $N_{TRm\acute{a}surare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale, primite;

**c)**  $N_{RCLm\acute{a}surare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale, clasate.

**(4)** Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_1^5 > = 95\%$ .

#### **Art. 20**

**(1)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 18 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

**(2)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 18 alin. (2), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 500 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 3-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

### **SECȚIUNEA 3: IP2 - Accesul la ST**

#### **Art. 21**



La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a răspunde în termen de 30 zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi acordul sau refuzul de acces la ST.

#### **Art. 22**

OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise, ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la accesul la ST, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

#### **Art. 23**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligațiilor prevăzute la art. 21 se calculează cu formula:

$$IP_2^1 = \frac{N_{\text{acces}}}{N_{T\text{acces}}} \times 100, (\%)$$

unde,

**a)**  $N_{\text{acces}}$  - numărul acordurilor sau refuzurilor de acces la ST emise într-un interval de timp mai mic de 30 zile de la data înregistrării cererii de acces;

**b)**  $N_{T\text{acces}}$  - numărul total al cererilor de acces la ST primite.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_2^1 > = 95\%$ .

**(3)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 22 se calculează cu formula:

$$IP_2^2 = \frac{N_{R\text{acces15}}}{N_{T\text{Racces}} - N_{R\text{CLacces}}} \times 100, (\%)$$

unde.

**a)**  $N_{R\text{acces15}}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{T\text{Racces}}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST primite;

**c)**  $N_{R\text{CLacces}}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST clasate.

**(4)** Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_2^2 > = 95\%$ .

#### **Art. 24**

**(1)** Pentru neîndeplinirea obligațiilor prevăzute la art. 21, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 60 lei;

**b)** suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de acces, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

**(2)** Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OTS dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează transmiterii cu întârziere de către solicitant a documentelor necesare.

**(3)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 22, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

#### **SECȚIUNEA 4: IP3 - Racordarea la ST**

##### **Art. 25**

La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi avizul tehnic de racordare sau refuzul privind racordarea la ST.

##### **Art. 26**

OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la racordarea la ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

##### **Art. 27**

(1) Indicatorul specific de performanță aferent obligațiilor prevăzute la art. 25 se calculează cu formula:

$$IP_3^1 = \frac{N_{racordare}}{N_{TCracordare}} \times 100, (\%)$$

unde:

a)  $N_{racordare}$  - numărul avizelor tehnice de racordare și al refuzurilor de racordare la ST, emise într-un interval de timp mai mic de 30 zile de la data înregistrării cererii de racordare;

b)  $N_{TCracordare}$  - numărul total al cererilor privind racordarea la ST primite.

(2) Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^1 \geq 95\%$ .

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 26 se calculează cu formula:

$$IP_3^2 = \frac{N_{Rracordare15}}{N_{TRracordare} - N_{RCLracordare}} \times 100, (\%)$$

unde:

a)  $N_{Rracordare15}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor privind racordarea la ST la care OTS a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

b)  $N_{TRracordare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind racordarea la ST primite;

c)  $N_{RCLracordare}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind racordarea la ST clasate.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^2 \geq 95\%$ .

##### **Art. 28**

(1) Pentru neîndeplinirea obligațiilor prevăzute la art. 25, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 60 lei;

b) suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 zile de întârziere.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OTS dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează transiterii cu întârziere de către solicitant sau utilizatorul ST a documentelor necesare.

**(3)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 26, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

#### **Art. 29**

Pentru realizarea unei noi instalații de racordare la ST sau pentru modificarea/reampasarea uneia existente, OTS are obligația să finalizeze lucrările și să pună în funcțiune instalația de racordare în termenul stabilit în contractul de racordare.

#### **Art. 30**

OTS are obligația de a răspunde la sesizările/ reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare la ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

#### **Art. 31**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 29 se calculează cu formula:

$$IP_3^3 = \frac{N_{ir}}{N_{Tir}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{ir}$  - numărul instalațiilor de racordare puse în funcțiune într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut în contractul de racordare;

**b)**  $N_{Tir}$  - numărul total al instalațiilor de racordare puse în funcțiune.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^3 \geq 95\%$ .

**(3)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 30 se calculează cu formula:

$$IP_3^4 = \frac{N_{Rperpif15}}{N_{TRperpif} - N_{RCLperpif}} \times 100,$$

unde:

**a)**  $N_{Rperpif15}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor privind proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TRperpif}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare primite;

**c)**  $N_{RCLperpif}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare clasate.

**(4)** Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_3^4 \geq 95\%$ .

#### **Art. 32**

**(1)** Pentru nerespectarea obligației prevăzute la art. 29, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

**(2)** Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OTS dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează neemiterii de

către terți în termenul legal a unor avize/aprobări/autorizații sau transmiterii cu întârziere de către solicitantul ori utilizatorul ST a documentelor necesare solicitate de OTS.

**(3)** Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 30 OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 zile lucrătoare de întârziere.

## **SECȚIUNEA 5: IP4 - Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST**

### **Art. 33**

În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatării și întreținerii sistemului de transport al gazelor naturale sau a unei părți componente a acestuia, sunt afectate terenuri și/sau bunuri proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice ori juridice, OTS are obligația de a readuce la starea inițială terenurile și/sau bunurile afectate.

### **Art. 34**

OTS are obligația de a răspunde la sesizările/ reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

### **Art. 35**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 34 se calculează cu formula:

$$IP_4^1 = \frac{N_{Rrefacere15}}{N_{TRrefacere} - N_{RCLrefacere}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Rrefacere15}$  - numărul sesizărilor/reclamațiilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TRrefacere}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST, primite;

**c)**  $N_{RCLrefacere}$  - numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST, clasate.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_4^1 > = 95\%$ .

### **Art. 36**

Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 34, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 20 lei;

**b)** suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/ reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

### **Art. 37**

**(1)**OTS are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorilor ST.

**(2)**Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OTS dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligației este rezultatul solicitărilor/acțiunilor unor terți, indiferent dacă aceștia au sau nu au relații contractuale cu OTS.

**(3)**Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 400 lei.

## **SECȚIUNEA 6: IP5 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale**

### **Art. 38**

**(1)**În situația în care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale a fost limitată și/sau întreruptă neplanificat, OTS are obligația să notifice telefonic sau prin poșta electronică fiecare utilizator ST afectat, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

**(2)**OTS are obligația de a-și organiza activitatea astfel încât, în situația unor limitări și/sau întreruperi neplanificate, reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale să se realizeze cât mai urgent.

**(3)**În situația în care durata limitării/întreruperii neplanificate este mai mare de 24 de ore, OTS are obligația să notifice utilizatorii ST afectați, în conformitate cu prevederile Convenției-cadru.

### **Art. 39**

**(1)**Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 38 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_5^1 = \frac{N_{U6}}{N_{Uafectați}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)** $N_{U6}$  - numărul utilizatorilor ST afectați, notificați în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitării/întreruperii neplanificate;

**b)** $N_{Uafectați}$  - numărul total al utilizatorilor ST afectați.

**(2)**Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_5^1 \geq 98\%$ .

**(3)**Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 38 alin. (3) se calculează cu formula:

$$IP_5^2 = \frac{N_{U24}}{N_{Uafectați}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)** $N_{U24}$  - numărul utilizatorilor ST afectați pentru o perioadă mai mare de 24 de ore, notificați corespunzător;

**b)** $N_{Uafectați}$  - numărul total al utilizatorilor ST afectați.

**(4)**Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_5^2 \geq 98\%$ .

### **Art. 40**

**(1)** Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 38 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 200 lei;

**b)** suplimentar, 2 lei pentru fiecare oră de întârziere, începând cu a 7-a oră de la momentul limitării/întreruperii neplanificate.

**(2)** Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la art. 38 alin. (3), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

## **SECȚIUNEA 7: IP6 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale**

### **Art. 41**

**(1)** OTS are dreptul să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare/ reabilitare/reparație/modernizare/exploatare și întreținere.

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

**a)** limitările și/sau întreruperile planificate prevăzute la alin. (1), până la data de 1 iulie a anului curent, pentru anul gazier următor;

**b)** modificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate prevăzute la lit. a), precum și justificarea acesteia, cu cel puțin 30 de zile anterior modificării.

### **Art. 42**

**(1)** În situația în care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OTS are obligația de a notifica utilizatorii ST afectați, în scris, cu minimum 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu privire la data și ora reluării prestării serviciului.

**(2)** OTS are obligația să reia prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale la termenul specificat în notificarea prevăzută la alin. (1).

### **Art. 43**

**(1)** Indicatorul specific de performanță care stabilește gradul de îndeplinire a obligației prevăzute la art. 42 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_6^1 = \frac{N_{U5}}{N_{Uafec\at\i}} \times 100,$$

unde:

**a)**  $N_{U5}$  - numărul utilizatorilor ST afectați care au fost notificați într-un interval de timp mai mare de 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii;

**b)**  $N_{Uafec\at\i}$  - numărul total al utilizatorilor ST afectați.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_6^1 > = 98\%$ .

**(3)** Indicatorul specific de performanță care stabilește gradul de îndeplinire a obligației prevăzute la art. 42 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_6^2 = \frac{N_{Ureluare}}{N_{Uafec\at\i}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Ureluare}$  - numărul utilizatorilor ST afectați pentru care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale a fost reluată la termenul specificat în notificare;

**b)**  $N_{Uafec\at\i}$  - numărul total al utilizatorilor ST afectați.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_6^2 \geq 98\%$ .

#### **Art. 44**

(1) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 42 alin. (1) și/sau alin. (2), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

(2) Compensațiile prevăzute la alin. (1) nu se plătesc în cazul în care OTS prezintă documente justificative din care rezultă că respectarea obligației prevăzute la art. 42 alin. (2) nu a fost posibilă datorită unor acțiuni sau restricții impuse de terți.

### **SECȚIUNEA 8: 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**

#### **Art. 45**

(1) OTS are obligația de a răspunde oricăror solicitări/sesizări/reclamații privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării acestora.

(2) În categoria solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor prevăzute la alin. (1) sunt incluse și cazurile în care, în cuprinsul aceleași solicitări/sesizări/reclamații, se face referire la două sau mai multe situații tratate distinct în prezentul standard.

(3) Prevederile alin. (2) nu aduc atingere obligațiilor OTS prevăzute la art. 11 alin. (2)-(5) și la art. 18 alin. (2)-(5).

#### **Art. 46**

(1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 45 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_7^1 = \frac{N_{SSR30}}{N_{TSSR} - N_{SSR\text{clasate}}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{SSR30}$  - numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

**b)**  $N_{TSSR}$  - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard, primite;

**c)**  $N_{SSR\text{clasate}}$  - numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard, clasate.

(2) Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_7^1 \geq 80\%$ .

#### **Art. 47**

Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la art. 45 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

**a)** o sumă fixă în valoare de 10 lei;

**b)** suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere

### **SECȚIUNEA 9: IP8 - Tel Verde**

#### **Art. 48**

(1) OTS are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, netaxabil» accesibil 24 de ore din 24 și cu înregistrare vocală, denumit Tel Verde,

pentru preluarea sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la apariția unor defecțiuni sau la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a ST.

**(2)**OTS are obligația să păstreze, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, următoarele informații:

**a)** numărul total de apeluri primite la Tel Verde;

**b)** numărul apelurilor cu privire la apariția unor defecțiuni de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a ST, inclusiv al celor referitoare la scăpările de gaze naturale;

**c)** numărul apelurilor cu privire la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a ST;

**d)** numărul de apeluri de urgență cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde.

**(3)**În cazul apelurilor cu privire la scăpări de gaze naturale, OTS are obligația de a preciza perioada estimată în care urmează să sosească echipa de intervenție la locul semnalat.

**(4)**OTS are obligația să asigure deplasarea echipei de intervenție prevăzute la alin. (3) la locul semnalat, în cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul primirii apelului, în vederea remedierii defecțiunii.

**(5)**În cazul în care scăpările de gaze naturale sunt localizate după sistemul/mijlocul de măsurare, dar înainte de robinetul de la ieșirea din stația de reglare-măsurare-predare aparținând OTS, acesta are obligația de a comunica utilizatorului ST afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere, în conformitate cu prevederile Convenției - cadru.

#### **Art. 49**

**(1)**Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 48 alin.

(2) lit. d) se calculează cu formula:

$$IP_8^1 = \frac{N_{Atimp60}}{N_{Atotal}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{Atimp60}$  - numărul apelurilor de urgență cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde;

**b)**  $N_{Atotal}$  - numărul total de apeluri de urgență primite la Tel Verde.

**(2)**Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_8^1 \geq 98\%$ .

**(3)**Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 48 alin.

(4) se calculează cu formula:

$$IP_8^2 = \frac{N_{ASC6}}{N_{ASCtotal}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{ASC6}$  - numărul apelurilor de urgență referitoare la scăpări de gaze naturale, la care deplasarea echipei de intervenție s-a efectuat într-un interval de timp mai mic de 6 ore de la momentul primirii apelului;

**b)**  $N_{ASCtotal}$  - numărul total de apeluri de urgență referitoare la scăpări de gaze naturale, primite.

**(4)**Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_8^2 \geq 98\%$ .



## **SECȚIUNEA 10: 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**

### **Art. 50**

**(1)** Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează de către OTS la cererea îndreptățită a solicitantului sau a utilizatorului ST, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii.

**(2)** Cererea scrisă privind plata compensațiilor poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OTS devin scadente.

**(3)** Modalitatea de plată a compensațiilor se stabilește de comun acord între părți.

**(4)** Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensațiile datorate se specifică expres "Contravaloarea compensații conform indicatorului de performanță

**(5)** Plata de către OTS a compensațiilor nu îl exonerează pe acesta de plata altor daune stabilite de instanța de judecată și/sau de alte reglementări aplicabile.

### **Art. 51**

În cazul în care OTS nu efectuează plata compensațiilor stabilite în prezentul standard în termenul și în condițiile prevăzute la art. 50, acesta are obligația să plătească solicitantului:

**a)** dublul compensațiilor datorate, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la art. 50 alin. (1);

**b)** triplul compensațiilor datorate, începând cu a 61-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la art. 50 alin. (1).

### **Art. 52**

**(1)** Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 50 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp30}}{N_{TCcomp}} \times 100, (\%)$$

unde:

**a)**  $N_{comp30}$  - numărul cererilor privind plata compensațiilor achitate într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării;

**b)**  $N_{TCcomp}$  - numărul total al cererilor privind plata compensațiilor, primite.

**(2)** Indicatorul prevăzut la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția  $IP_9^1 \geq 90\%$ .

## **CAPITOLUL III: Modalități de comunicare**

### **Art. 53**

**(1)** La solicitările/sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a analiza aspectele semnalate și de a răspunde, în scris, cu privire la rezultatul analizei efectuate și la măsurile dispuse.

**(2)** Obligația OTS de a răspunde la solicitări/sesizări/ reclamații se consideră îndeplinită la data transmiterii răspunsului.

**(3)** OTS are obligația să transmită răspunsul prevăzut la alin. (1) prin una dintre următoarele modalități de comunicare:

**a)** prin poșta electronică;

**b)** prin fax;

**c)** prin poștă;

**d)** prin predare sub semnătură, în situația în care răspunsul este ridicat personal de către solicitantul său utilizatorul ST.

**(4)** În cazul în care solicitantul sau utilizatorul ST specifică o anumită modalitate de comunicare, OTS are obligația să transmită răspunsul prevăzut la alin. (1) pe calea specificată.

**(5)** Data la care OTS transmite răspunsul se consideră:

**a)** data predării, dacă răspunsul este ridicat personal, sub semnătură de primire;

**b)** data transmiterii prin poștă, cu confirmare de primire;

**c)** data generării raportului afirmativ de primire a acestuia, în cazul expedierii prin fax sau prin poșta electronică.

#### **Art. 54**

**(1)** Solicitantul sau utilizatorul ST are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizări/reclamații în legătură cu nerespectarea de către OTS a obligațiilor care îi revin în conformitate cu prevederile prezentului standard.

**(2)** Sesizările/Reclamațiile menționate la alin. (1) se depun în termen de maximum 90 de zile de la data la care obligațiile OTS prevăzute de prezentul standard devin scadente.

#### **Art. 55**

**(1)** În vederea îmbunătățirii calității serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, OTS are obligația să desfășoare activități de monitorizare anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor ST, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puțin cu privire la următoarele criterii:

**a)** calitatea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, respectiv încrederea utilizatorilor ST în capacitatea OTS de a opera ST în condiții de siguranță;

**b)** atitudinea și competența personalului OTS cu care solicitantul sau utilizatorul ST vine în contact;

**c)** accesibilitatea informațiilor privind serviciul prestat de OTS;

**d)** promptitudinea în soluționarea solicitărilor/sesizărilor/ reclamațiilor;

**e)** modul de soluționare a solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor;

**f)** satisfacerea cerințelor solicitanților și utilizatorilor ST.

**(2)** În urma desfășurării activităților prevăzute la alin. (1), OTS raportează anual la ANRE:

**a)** numărul de respondenți;

**b)** criteriile avute în vedere;

**c)** interpretarea rezultatelor;

**d)** planul de măsuri necesare pentru acțiunile corective.

### **CAPITOLUL IV: Evidențe și raportări**

#### **Art. 56**

**(1)** Pentru fiecare an gazier, OTS are obligația să țină evidența:

**a)** solicitărilor privind accesul, respectiv racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale, întocmită în conformitate cu modelul din anexa nr. 2;

**b)** solicitărilor, sesizărilor și a reclamațiilor primite, precum și a răspunsurilor transmise, defalcată pe fiecare indicator specific de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;

**c)** limitărilor și/sau întreruperilor planificate și neplanificate în prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, întocmită în conformitate cu modelul din anexa nr. 1.

**(2)**OTS are obligația să publice pe pagina proprie de internet și să actualizeze zilnic evidența prevăzută la alin. (1) lit. c).

#### **Art. 57**

**(1)**OTS are obligația de a transmite la ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoarele:

**a)**raportul privind nivelul de realizare a indicatorilor de performanță a serviciului de transport al gazelor naturale, întocmit în conformitate cu prevederile anexei nr. 3;

**b)**bilanțul compensațiilor plătite, întocmit în conformitate cu prevederile anexei nr. 4;

**c)**numărul total al cererilor privind accesul, respectiv racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare  $T_m$ , exprimată în zile, se calculează cu formula:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Si} \times t_i}{N_{St}},$$

unde:

$N_{Si}$  - numărul cererilor procesate în intervalul de timp  $t_i$ ;

$t_i$  - durata de procesare a cererii, exprimată în zile;

$N_{St}$  - numărul total de cereri primite;

**d)**numărul total al solicitărilor, sesizărilor și al reclamațiilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, și durata medie de procesare a acestora; durata medie de procesare  $T_m$ , exprimată în zile, se calculează cu formula:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}},$$

unde:

$N_{Ri}$  - numărul solicitărilor, sesizărilor și al reclamațiilor procesate în intervalul de timp  $t_i$ ;

$t_i$  - durata de procesare a reclamațiilor, sesizărilor și a solicitărilor, exprimată în zile;

$N_{Rt}$  - numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și a solicitărilor primite;

**e)**informațiile prevăzute la art. 55 alin. (2);

**f)**evidența prevăzută la art. 56 alin. (1) lit. a);

**g)**evidența prevăzută la art. 56 alin. (1) lit. c), în format fișier XML.

**(2)**Documentele prevăzute la alin. (1) se transmit la ANRE cu adresă de înaintare asumată de către reprezentantul legal al OTS sau de către persoana/persoanele împuternicită/ împuternicite să reprezinte legal OTS.

**(3)**Documentele prevăzute la alin. (1) se semnează pe fiecare pagină de către reprezentantul legal al OTS sau de către persoana/persoanele împuternicită/împuternicite să reprezinte legal OTS.

**(4)**Documentele prevăzute la alin. (1) și (2) se transmit, în original, la ANRE; documentele prevăzute la alin. (1) se transmit și în format electronic editabil, prin e-mail, la adresa darag@anre.ro.

#### **Art. 58**

**(1)**OTS are obligația să publice pe pagina proprie de internet, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, raportul prevăzut la art. 57 alin. (1) lit. a).

**(2)**OTS are obligația să mențină pe pagina proprie de internet evidența prevăzută la art. 56 alin. (1) lit. c) și raportul prevăzut la art. 57 alin. (1) lit. a) pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.





				$N_{TRaces}$	
				$N_{RCLaces}$	
4.	IP3	$IP_3^1$	95%	$N_{Racordare}$	
				$N_{TCracordare}$	
		$IP_3^2$	95%	$N_{Rracordare15}$	
				$N_{TRracordare}$	
		$IP_3^3$	95%	$N_{RCLRacordare}$	
				$N_{ir}$	
		$IP_3^4$	95%	$N_{tir}$	
				$N_{Rperpif15}$	
$N_{TRperpif}$					
				$N_{RCLperpif}$	
5.	IP4	$IP_4^1$	90%	$N_{45}$	
				$N_{convenție}$	
				$N_{tl}$	
		$IP_4^2$	95%	$N_{Rrefacere15}$	
				$N_{TRrefacere}$	
				$N_{RCLRrefacere}$	
6.	IP5	$IP_5^1$	98%	$N_{U24}$	
				$N_{Uafectați}$	
		$IP_5^2$	98%	$N_{U24}$	
				$N_{Uafectați}$	
7.	IP6	$IP_6^1$	90%	$N_{U3}$	
				$N_{Uafectați}$	
		$IP_6^2$	98%	$N_{Ureluare}$	
				$N_{Uafectați}$	
				$N_{Uafectați}$	
8.	IP7	$IP_7^1$	80%	$N_{SSR30}$	
				$N_{tssr}$	
				$N_{SSRclasate}$	
9.	IP8	$IP_8^1$	90%	$N_{Atimp60}$	
				$N_{Atotal}$	
		$IP_8^2$	98%	$N_{ASC6}$	
				$N_{ASCtotal}$	
10.	IP9	$IP_9^1$	90%	$N_{comp30}$	
				$N_{TCcomp}$	

Reprezentant legal al OTS: .....

(numele și prenumele)

Semnătura:

### **ANEXA nr. 4: Bilanțul compensațiilor plătite**

Operatorul sistemului de transport al gazelor naturale			
Nr. licență de operare a sistemului de transport al gazelor naturale			
Numărul și data de înregistrare la OTS a adresei de înaintare a raportului			
Anul pentru care se realizează raportarea			
Nr. crt.	Indicator general de performanță	Numărul cererilor privind plata compensațiilor	Cuquantumul total al compensațiilor achitate (lei)
1.	IP0 - Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale		

2.	IP1 - Respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale		
3.	IP2 - Accesul la sistemul de transport al gazelor naturale		
4.	IP3 - Racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale		
5.	IP4 - Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de transport al gazelor naturale		
6.	IP5 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale		
7.	IP6 - Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului		
8.	IP7 - Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de transport al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standardul de performanță		
9.	IP9 - Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile standardului de performanță		

Reprezentant legal al OTS: ..... (numele și prenumele) .....

Semnătura:

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 919 din data de 11 decembrie 2015