

LEGENDĂ.

- text negru: varianta inițială, aprobată prin Decizia președintelui ANRE nr. 1.361/13.12.2006
- text albastru: articole modificate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 45/24.04.2008.

STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de transport al gazelor naturale

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

SECȚIUNEA 1.

Scop

ART. 1

Prezentul standard de performanță reglementează criteriile de calitate comercială, definite prin indicatorii de performanță, pentru asigurarea serviciului de transport al gazelor naturale și a serviciilor auxiliare (denumit în continuare serviciul), realizat de către operatorul sistemului de transport (OST).

ART. 2

Acest act normativ este emis în conformitate cu prevederile art. 8 lit. n) și ale art. 73 lit. c) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificările și completările ulterioare.

SECȚIUNEA 2

Domeniu de aplicare

ART. 3

(1) Prezentul standard de performanță definește obligațiile care revin OST în relațiile sale cu utilizatorii SNT și solicitanții de acces la SNT, precum și cu Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN).

(2) Standardul de performanță stabilește nivelurile indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

(a) racordarea la SNT a solicitanților, incluzând soluționarea cererilor acestora, realizarea unor noi instalații de racordare/modificarea unor instalații de racordare existente și reamenajarea terenurilor afectate de lucrările de realizare a acestora;

(b) asigurarea siguranței și a continuității serviciului, în conformitate cu prevederile contractuale și

dispozițiile legale aplicabile în domeniu;

(c) soluționarea reclamațiilor și sesizărilor solicitanților/utilizatorilor SNT cu privire la serviciul realizat de către OST, altele decât cele menționate la lit. (a) și (b);

(d) rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale; prin utilizator SNT se înțelege persoana juridică beneficiară al unui contract de transport al gazelor naturale;

(e) informarea utilizatorilor SNT în conformitate cu cerințele prezentului act normativ și ale altor reglementări aplicabile referitoare la serviciu;

(f) soluționarea reclamațiilor solicitanților și utilizatorilor SNT la adresa OST, legate de îndeplinirea obligațiilor de către acesta, conform standardului de performanță;

(g) verificarea periodică a SNT cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze.

ART. 4

Prevederile prezentului act normativ nu se aplică în caz de forță majoră.

CAP. II

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

SECȚIUNEA 1

Calitatea serviciului

IP1- Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT

ART. 5

(1) OST are obligația de a răspunde oricărei cereri scrise de acces în vederea racordării la SNT depuse de un solicitant, în termenul prevăzut de Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale. Solicitanții de acces la SNT în vederea racordării trebuie să îndeplinească cerințele legale în vigoare.

(2) Cererile de acces la SNT în vederea racordării, primite de către OST după terminarea programului de lucru, se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

(3) OST are obligația de a realiza activitatea prevăzută la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1.

IP2 - Realizarea instalației de racordare la SNT pentru solicitanții de acces

ART. 6

(1) În situația în care un solicitant a încheiat cu OST un contract de racordare pentru realizarea unei noi instalații de racordare sau pentru modificarea uneia existente, OST are următoarele obligații:

(a) să contacteze solicitantul, în termen de 15 zile de la data semnării contractului de racordare, pentru a conveni data pentru începerea lucrărilor.

(b) să finalizeze lucrările la data convenită cu solicitantul și cu respectarea termenului maxim prevăzut în Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale.

(2) OST are obligația de a realiza activitatea prevăzută la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1.

IP3-Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SNT

ART. 7

(1) În situația în care, urmare a execuției unor lucrări la obiectivele aferente SNT, sunt afectate terenuri proprietate a terților, OST are obligația de a reamenaja aceste terenuri și de a despăgubi proprietarii acestora, în cazul în care prin reamenajare terenul nu poate fi adus la starea inițială.

(2) OST are obligația să stabilească de comun acord cu proprietarul terenului afectat termenul de reamenajare a terenului. Acest termen este de maximum 90 de zile, după caz, de la data punerii în funcțiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data intervenției în cazul în care aceasta nu a impus scoaterea din funcțiune a obiectivelor.

(3) OST nu are obligația de a respecta prevederile alin. (1) și (2) în situația în care intervențiile la obiective sunt impuse de necesitatea remedierii unor defecte cauzate de acțiunea proprietarilor terenurilor afectate.

IP4-Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului

ART. 8

(1) În situația în care prestarea serviciului a fost întreruptă neplanificat datorită unor situații de urgență, iar OST estimează că întreruperea va dura mai mult de 24 de ore, acesta are următoarele obligații:

(a) sa notifice, în scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, în termen de 24 ore din momentul în care OST ia act de întrerupere, în legătură cu data preconizată de reluare a prestării serviciului;

(b) sa notifice, în scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, la intervale de cel puțin 24 de ore de la notificarea anterioară, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(2) Prin "situațiile de urgență" prevăzute la alin. (1), se înțeleg următoarele cazuri în care nu se poate asigura serviciul de transport datorită:

(a) apariției unor restricții tehnice parțiale sau totale ale infrastructurii SNT;

(b) disfuncționalități legate de livrarea gazelor naturale în SNT ca urmare a condițiilor meteorologice nefavorabile sau a nefuncționării unor surse de livrare a gazelor naturale în SNT.

(3) OST are obligația de a îndeplini cerințele precizate la alin. (1) lit. (a) și (b) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul indică raportul dintre numărul de utilizatori SNT notificați corespunzător, în legătură cu reluarea prestării serviciului, și numărul de utilizatori SNT afectați de întrerupere.

IP5-Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia

ART. 9

(1) În situația în care prestarea serviciului a fost întreruptă planificat, OST are obligația sa notifice în scris utilizatorii SNT afectați de întrerupere, în legătură cu perioada de întrerupere și cu privire la data

previzionată a reluării prestării serviciului, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data de întrerupere a acestuia.

(2) OST are obligația de a planifica în perioada 1 mai - 30 septembrie a fiecărui an, lucrările la infrastructura SNT care pot conduce la întreruperea prestării serviciului.

(3) În situația prevăzută la alin. (1), OST are obligația să reia prestarea serviciului către utilizatorii SNT în intervalul de timp specificat în notificarea scrisă prevăzută la alin. (1).

(4) OST are obligația de a îndeplini cerințele precizate la alin. (1) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul indică raportul dintre numărul de utilizatori SNT notificați corespunzător, și numărul de utilizatori SNT afectați de întrerupere.

IP 6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale

ART. 10

(1) În situația în care OST este notificat în scris de către un utilizator SNT care preia gazele naturale printr-un SRMP, în legătură cu funcționarea defectuoasă a unui sistem de măsurare amplasat în acel SRMP, acesta are următoarele obligații:

a) să se deplaseze la SRMP-ul în care este amplasat sistemul de măsurare, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primirea notificării scrise în vederea stabilirii, după caz:

1. a cauzelor care au determinat funcționarea defectuoasă a sistemului de măsurare, în cazul în care defecțiunea a fost remediată cu prilejul acestei deplasări

2. a datei la care se va face verificarea metrologică a sistemului de măsurare; termenul maxim pentru realizarea acestei verificări este de:

- 15 zile lucrătoare, pentru sistemele de măsurare care pentru verificarea metrologică, trebuie demontate și transportate la un laborator.

- 5 zile lucrătoare, pentru sistemele de măsurare care se verifică la locul de funcționare.

b) să comunice reclamantului acțiunile precizate la lit. a), datele de desfășurare ale acestora precum și invitația pentru a participa la aceste acțiuni

(2) În situația în care în urma verificării metrologice a sistemului de măsurare, se constată că reclamația utilizatorului a fost justificată, OST are obligația să suporte cheltuielile aferente verificării metrologice și să recalculeze conform rezultatului verificării, volumul de gaze naturale predate în intervalul de timp cuprins între data semnării ultimului proces verbal de predare preluare a cantităților de gaze naturale și data reclamației. Nu se iau în considerare reclamații cu privire la volumele de gaze naturale, pentru care părțile au semnat un proces verbal de predare-primire.

(3) În situația în care în urma verificării metrologice a sistemului de măsurare, se constată că reclamația utilizatorului a fost nejustificată, acesta are obligația să suporte cheltuielile aferente verificării metrologice.

IP 7- Rezolvarea sesizărilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranță

ART. 11

(1) Pentru rezolvarea sesizărilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranță OST are obligația de a întocmi un set de proceduri de lucru care să cuprindă cel puțin următoarele elemente:

- a) acțiunile care trebuie întreprinse, în funcție de natura sesizării, astfel încât să se asigure menținerea prestării serviciului la parametrii maximi posibili ținând cont de situația dată;
- b) termenul maxim de intervenție;
- c) desemnarea compartimentelor responsabile de rezolvarea situației.

(2) În situația în care OST este sesizat în legătură cu apariția unor defecțiuni sau cu privire la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea SNT și funcționarea acestuia în condiții de siguranță, persoanele din cadrul compartimentelor desemnate conform alin. (1) lit. c) au obligația de a se deplasa la fața locului în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul preluării sesizării.

(3) OST are obligația de a îndeplini cerința precizată la alin. (1) în termen de cel mult 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului act normativ, iar cerințele precizate la alin. (2) în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul reprezintă raportul dintre numărul de sesizări la care deplasarea s-a realizat într-un termen mai mic de 6 ore și numărul total de sesizări.

IP 8- Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări

ART. 12

(1) OST are obligația de a respecta cerințele referitoare la punerea la dispoziție către solicitanți/utilizatori a informațiilor necesare acestora, în conformitate cu prevederile altor acte normative privind serviciul.

(2) OST are obligația de a îndeplini cerința precizată în alin. (1) cel puțin în procentul prevăzut în Anexa nr. 1. Procentul va indica raportul dintre numărul de solicitanți/utilizatori SNT informați efectiv și numărul de solicitanți/utilizatori SNT care au solicitat informații.

IP 9-Informații privind indicatorii de performanță

ART. 13

(1) Până cel târziu la data de 1 martie a fiecărui an, OST are obligația de a întocmi o situație privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul act normativ.

(2) OST, pentru îndeplinirea prevederilor de la alin. (1) are următoarele obligații:

- (a) să transmită această situație către ANRGN;
- (b) să publice această situație pe pagina de internet a societății;

(3) În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de transport, precum și a modificărilor și completărilor ulterioare, OST are obligația să publice pe pagina de internet a societății actul normativ însoțit de clarificări pentru utilizatori în legătură cu drepturile acestora conferite prin standard.

IP10 - Tel Verde pentru solicitanți/utilizatori SNT

ART. 14

- (1) OST are obligația de a pune la dispoziția solicitanților/utilizatorilor, un număr de telefon de urgență netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora.
- (2) OST are obligația să raporteze către ANRGN anual următoarele informații: numărul total de apeluri primite la numărul de urgență, numărul de apeluri aferente categoriilor de probleme semnalate și, după caz, modul de soluționare a problemelor semnalate de apelant.

SECȚIUNEA 2

Siguranța prestării serviciului

IP 11-Indicatori de siguranță

ART. 15

(1) Indicatorii de siguranță stabiliți pentru activitatea OST sunt:

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

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

L_{RC} este lungimea de rețea supusă controlului în anul de referință, exprimată în kilometri; aceasta se calculează prin însumarea lungimilor de rețea verificate periodic conform normelor tehnice în vigoare.

L_{RA} este lungimea de rețea activă la data de 31 decembrie a anului anterior anului de referință, exprimată în kilometri.

(b) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe un kilometru de rețea verificată (NAP), calculat pe baza formulei:

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

NP este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe parcursul anului de referință, în urma controalelor planificate, cu excepția pierderilor cauzate de acțiuni ale terților. Remedierea defectelor se realizează în conformitate cu prevederile normelor tehnice în vigoare.

(c) numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe un kilometru de rețea (NAP_T), se calculează pe baza formulei:

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

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

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

$$NAD_T = \frac{ND_T}{L_{RA}}$$

ND_T este numărul total de defecte care generează pierderi de gaze în rețea, cauzate de acțiunea unor terți pe parcursul anului de referință;

(2) Pentru realizarea serviciului, OST are obligația de a-și desfășura activitatea astfel încât indicatorii de siguranță calculați conform lit. (a), (b) și (c) să nu se situeze sub valorile precizate în Anexa nr. 1.

CAP. III RECLAMAȚII

ART. 16

- (1) Solicitanții/utilizatorii SNT au dreptul să adreseze OST reclamații în legătură cu nerespectarea, de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.
- (2) Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul/utilizatorul consideră că OST nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.
- (3) În formularea reclamației, solicitanții/utilizatorii SNT nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile OST, care solicitanții/utilizatorii consideră că nu au fost îndeplinite.

ART. 17

Pentru rezolvarea reclamațiilor, OST are următoarele obligații:

- a) să mențină un registru cu regim special în care sunt înregistrate aceste reclamații.
- b) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
- c) să comunice, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului, prin care, după caz:
 1. să admită că reclamația a fost justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;
 2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

ART. 18

- (1) Solicitantul/utilizatorul SNT are dreptul de a adresa ANRGN reclamații în legătură cu nerespectarea, de către OST a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanță.
- (2) Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/utilizatorul consideră că OST nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.
- (3) Pentru analiza situației precizate la alin. (1) ANRGN are următoarele obligații:
 - a) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul și/sau OST, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
 - b) să comunice reclamantului și OST, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației, un răspuns prin care, după caz:
 1. să admită că reclamația a fost justificată și să impună OST un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;
 2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

CAP. IV

DISPOZIȚII FINALE

ART. 19

Pentru preluarea sesizărilor și reclamațiilor solicitanților/utilizatorilor SNT, OST are obligația de a asigura funcționarea cel puțin a unui centru de relații cu clienții și a unui serviciu telefonic permanent.

ART. 20

- (1) OST are obligația de a raporta anual către ANRGN nivelul de realizare a indicatorilor de performanță conform Anexei nr. 2.
- (2) Anexa nr. 2 se completează de către OST și se transmite la ANRGN, în scris și în format electronic, la termenele precizate.

ART. 21

ANRGN are obligația să publice pe pagina proprie de internet datele transmise de către OST în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii informațiilor.

ART. 22

Toate cererile, sesizările, reclamațiile, notificările, rapoartele și orice alte comunicări prevăzute în prezentul act normativ se transmit la sediul destinatarului în scris și se vor considera 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 poștă electronică.

ART. 23

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

ART. 24

ANRGN are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 punctul 15 și art. 110 alin. 2 lit. (d) din Legea gazelor nr. 351/2004 cu modificările și completările ulterioare în cazul în care constată nerespectarea de către OST a prevederilor standardului de performanță.

ART. 25

Anexele nr. 1-2 fac parte integrantă din prezentul act normativ.

ART. 26

(1) Prevederile art. 5, 6, și 7 se aplică pentru procedurile de acces demarate după data intrării în vigoare a prezentului act normativ.

(2) Prezentul Standard de performanță intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2007.

Anexa nr. 1 la Standardul de performanță pentru serviciul de transport

Obiective aplicabile pentru anumiți indicatori de performanță

| Indicatorul de performanță (nr. articolului) | Obiectiv |
|---|--------------|
| IP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT (art. 5) | 98% |
| IP2 – Realizarea instalației de racordare la SNT a solicitanților de acces [art. 6 lit. (a) și (b)] | 98% |
| IP4 - Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului [art. 8 (1) lit. (a) și (b)] | 95% |
| IP5 - Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia [art. 9. (1)] | 100% |
| IP6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale [art. 10 (1) lit. (a) și (b)] | 98% |
| IP 7 - Rezolvarea sesizărilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranță (art. 11 alin. (2)) | 95% |
| IP 8 - Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări ale ANRE (art. 12) | 95% |
| IP 11 - Indicatori de siguranță [art. 15 (1) lit. (a)] | Maximum 8,3% |
| [art. 15 (1) lit. (b)] | 0,8 |
| [art. 15 (1) lit. (c)] | 0,1 |

(Anexa nr. 2 la Standardul de performanță pentru serviciul de transport)

Modele de raportare

| Indicatorul de performanță (nr. articolului) | Obiectiv | Realizat |
|---|--------------|----------|
| IP1 - Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT (art. 5) | 98% | |
| IP2 – Realizarea instalației de racordare la SNT a solicitanților de acces [art. 6 lit. (a) și (b)] | 98% | |
| IP4 - Informarea cu privire la reluarea prestării serviciului [art. 8 (1) lit. (a) și (b)] | 95% | |
| IP5 - Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului și reluarea acestuia [art. 9. (1)] | 100% | |
| IP6 - Rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor SNT referitoare la măsurarea gazelor naturale [art. 10 (1) lit. (a) și (b)] | 98% | |
| IP 7 - Rezolvarea sesizărilor referitoare la integritatea și funcționarea SNT în condiții de siguranță [art. 11 alin. (2)] | 95% | |
| IP 8 - Obligațiile OST de informare a solicitanților/utilizatorilor, decurgând din alte reglementări ale ANRE (art. 12) | 95% | |
| IP 11 - Indicatori de siguranță [art. 15 (1) lit. (a)] | Maximum 8,3% | |
| | 0,8 | |
| | 0,1 | |
| [art. 15 (1) lit. (b)] | | |
| [art. 15 (1) lit. (c)] | | |