

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

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, cu modificările și completările ulterioare;

— art. 130 alin. (1) lit. d), e) și e²), art. 145 alin. (4) lit. n) și art. 151 alin. (1) și (4) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

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, cu modificările și completările ulterioare,

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 Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 161/2015 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 919 din 11 decembrie 2015.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 octombrie 2022.

Art. 5. — Pentru anul gazier 2021—2022 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 în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 161/2015.

Art. 6. — De la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, și până la data de 1 octombrie 2022, 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, aprobat prin prezentul ordin.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Dumitru Chiriță

București, 22 decembrie 2021.
Nr. 140.

ANEXĂ

STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale

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:

- utilizatorii sistemului de transport al gazelor naturale;
- persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de transport și de sistem în vederea accesului/racordării la sistemul de transport al gazelor naturale;
- 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;
- 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/contractarea serviciului 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) întreruperea/limitarea/reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.

Art. 3. — Prevederile prezentului standard nu se aplică:

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

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

SECȚIUNEA a 2-a

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) *FA* — furnizor actual de gaze naturale;

c) *FN* — furnizor nou de gaze naturale;

d) *IP* — indicator de performanță;

e) *OTS* — operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale;

f) *PVT* — punct virtual de tranzacționare;

g) *ST* — sistemul de transport al gazelor naturale;

h) *Acord de interconectare* — prevăzut la art. 25¹ alin. (4), art. 25² alin. (5), art. 25³ alin. (8) sau (9) din Codul rețelei pentru Sistemul național de transport al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2013, cu modificările și completările ulterioare;

i) *Codul rețelei* — Codul rețelei pentru Sistemul național de transport al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2013, cu modificările și completările ulterioare;

j) *Convenție* — Convenția-cadru privind stabilirea parametrilor tehnologici aferenți punctelor fizice de intrare în/ieșire din Sistemul național de transport al gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 79/2013;

k) *indicator de performanță* — parametru prin care se stabilește nivelul minim de calitate pentru realizarea activităților prevăzute la art. 2 alin. (2);

l) *întrerupere neplanificată* — întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale fără înștiințarea prealabilă a utilizatorilor rețelei;

m) *întrerupere planificată* — întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale cu înștiințarea prealabilă a utilizatorilor rețelei;

n) *operator de sistem adiacent* — operatorul sistemului adiacent SNT, astfel cum este definit în Codul rețelei;

o) *Procedura SFGN* — Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 234/2019;

p) *serviciu de transport și de sistem al gazelor naturale* — totalitate a 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;

q) *solicitant* — orice persoană fizică sau juridică ce depune/transmite o cerere scrisă la OTS;

r) *solicitare* — orice cerere scrisă depusă/transmisă la OTS, alta decât pentru prestarea unei activități conexe celei de operare a ST;

s) *utilizator al rețelei (UR)* — orice utilizator, astfel cum este definit în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

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

CAPITOLUL II

Indicatori de performanță

Art. 5. — Pentru activitățile prevăzute la art. 2 alin. (2) se stabilesc următorii indicatori generali de performanță:

a) *IP0* — înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale;

b) *IP1* — accesul, contractarea serviciului de transport al gazelor naturale și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;

c) *IP2* — accesul la PVT;

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 a întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;

g) *IP6* — notificarea limitărilor și/sau a 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 prezentului standard.

IP0 — 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 UR 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:

(i) prin poștă electronică;

(ii) prin fax;

(iii) 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 poștă electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă.

(5) În cazul în care solicitantul sau UR 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 UR 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:

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

unde:

— 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);

— 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);

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

— $N_{clasate}$ — numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, înregistrate și clasate în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (6).

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

Art. 9. — Pentru nerespectarea termenului prevăzut 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).

IP1 — Accesul, contractarea serviciului de transport al gazelor naturale și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale

Art. 10. — Indicatorul general de performanță se referă la următoarele:

a) accesul și contractarea serviciului de transport al gazelor naturale;

b) asigurarea presiunii gazelor naturale;

c) asigurarea calității gazelor naturale;

d) măsurarea gazelor naturale;

e) relația dintre UR și OTS.

Art. 11. — (1) La cererea scrisă a oricărui solicitant care îndeplinește condițiile încheierii unui contract de transport al gazelor naturale, OTS are obligația să transmită acestuia documentul în cauză, în vederea semnării, sau refuzul de acces la ST; termenul pentru transmiterea contractului/refuzului de acces este prevăzut în Codul rețelei.

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

$$IP_1^1 = \frac{N_{CTR30}}{N_{TCTRST}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{CTR30} — numărul contractelor de transport al gazelor naturale/refuzurilor de acces transmise într-un interval de timp mai mic de cel prevăzut în Codul rețelei;

— N_{TCTRST} — numărul total de solicitări primite de OTS în vederea contractării serviciului de transport al gazelor naturale.

(3) Indicatorul prevăzut la alin. (2) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^1 \geq 90\%$.

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la 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 de întârziere.

Art. 12. — OTS are obligația de a respecta, în punctele fizice de predare-preluare, parametrii tehnologici conveniți cu UR/operatorii de sistem adiacent, în conformitate cu prevederile convențiilor/acordurilor de interconectare încheiate cu aceștia.

Art. 13. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui UR/operator de sistem adiacent cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici 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 prevăzuți în anexele la acordurile de interconectare, în termen de maximum 24 de ore de la data înregistrării sesizării/reclamației.

(3) UR/Operatorul de sistem adiacent poate solicita participarea la verificarea prevăzută la alin. (2) în conformitate cu prevederile Convenției/Acordului de interconectare.

(4) Rezultatele verificării prevăzute la alin. (2) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OTS; în situația în care UR/operatorul de sistem adiacent a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(5) Atunci când valorile parametrilor tehnologici conveniți nu se înscriu în limitele convenite cu UR/operatorul de sistem adiacent, OTS procedează la restabilirea acestora în termen de maximum 12 ore de la momentul verificării.

Art. 14. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 13 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^2 = \frac{N_{Rparametrii10}}{N_{TRparametrii} - N_{RCLparametrii}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{Rparametrii10}$ — 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;

— $N_{TRparametrii}$ — numărul total de sesizări/reclamații primite referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți;

— $N_{RCLparametrii}$ — numărul total de sesizări/reclamații clasate referitoare la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți.

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

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 13 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_1^3 = \frac{N_{verificareP24}}{N_{TverificareP}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{VerificareP24}$ — 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;

— $N_{TverificareP}$ — numărul total de sesizări/reclamații privind nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți.

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

Art. 15. — (1) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 12, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

(2) Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 13 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.

(3) Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 13 alin. (2) și/sau alin. (5), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 500 lei.

Art. 16. — 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 președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 17. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui UR/operator de sistem adiacent cu privire la calitatea gazelor naturale în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

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

(3) La cererea UR/operatorului de sistem adiacent, 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 perioadei specificate de UR/operatorul de sistem adiacent.

Art. 18. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 17 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^4 = \frac{N_{Rcalitate15}}{N_{TRcalitate} - N_{RCLcalitate}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{Rcalitate15}$ — 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;

— $N_{TRcalitate}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind calitatea gazelor naturale primite;

— $N_{RCLcalitate}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind calitatea gazelor naturale clasate.

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

Art. 19. — (1) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 16, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

(2) Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 17 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.

(3) Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 17 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.

Art. 20. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui UR/operator de sistem adiacent 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) UR/Operatorul de sistem adiacent poate participa la constatarea prevăzută la alin. (2), în condițiile stabilite prin Convenția/Acordul de interconectare; în cazul în care acesta nu participă la constatarea, 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 UR/operatorul de sistem adiacent a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(5) În situația în care, în urma constatării prevăzute la alin. (2), UR/operatorul de sistem adiacent 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, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 21. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 20 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^5 = \frac{N_{Rmăsurare15}}{N_{TRmăsurare} - N_{RCLmăsurare}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{Rmăsurare15}$ — 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;

— $N_{TRmăsurare}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale primite;

— $N_{RCLmăsurare}$ — 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 $IP_1^5 \geq 95\%$.

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 20 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_1^6 = \frac{N_{Vmăsurare2}}{N_{TRmăsurare} - N_{RCLmăsurare}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{Vmăsurare2}$ — 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;

— $N_{TRm\text{ăsurare}}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind măsurarea cantităților de gaze naturale primite;

— $N_{RCLm\text{ăsurare}}$ — 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 $IP_1^6 \geq 95\%$.

Art. 22. — (1) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 20 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.

(2) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 20 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.

Art. 23. — (1) În vederea schimbării efective a furnizorului, OTS are obligația să confirme FN, în maximum o zi lucrătoare, primirea notificării din partea acestuia și să transmită, prin e-mail, numărul cu care a fost înregistrat documentul.

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

$$IP_1^7 = \frac{N_{TN1}}{N_{Ninreg}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{TN1} — numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis într-un interval de timp mai mic de o zi lucrătoare;

— N_{Ninreg} — numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului primite și înregistrate.

(3) Indicatorul prevăzut la alin. (2) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^7 \geq 90\%$.

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 50 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării.

(5) OTS analizează și transmite, prin e-mail, în maximum 3 zile lucrătoare de la primirea documentelor aferente notificării prevăzute la alin. (1), o notificare FN și FA prin care confirmă data de schimbare a furnizorului.

(6) Indicatorul specific de performanță aferent mențiunii prevăzute la alin. (5) se calculează cu formula:

$$IP_1^8 = \frac{N_{TN3}}{N_{NA}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{TN3} — numărul total al notificărilor transmise FN și FA într-un interval de timp mai mic de 3 zile lucrătoare;

— N_{NA} — numărul total al notificărilor de schimbare a furnizorului analizate.

(7) Indicatorul prevăzut la alin. (6) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^8 \geq 90\%$.

(8) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 4-a zi lucrătoare de la data primirii documentelor aferente notificării.

(9) În situațiile prevăzute la art. 16 alin. (1) din Procedura SFGN, OTS are obligația ca, în termen de o zi lucrătoare de la primirea și înregistrarea tuturor notificărilor, să transmită tuturor părților implicate un e-mail de sistare a procesului de schimbare a furnizorului.

(10) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (9) se calculează cu formula:

$$IP_1^9 = \frac{N_{TSF1}}{N_{TNinreg}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{TSF1} — numărul total al notificărilor de sistare a furnizorului transmise într-un interval de timp mai mic de o zi lucrătoare;

— $N_{TNinreg}$ — numărul total al notificărilor primite și înregistrate.

(11) Indicatorul prevăzut la alin. (10) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^9 \geq 90\%$.

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (9) 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 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării.

IP2 — Accesul la PVT

Art. 24. — (1) La cererea scrisă a oricărui solicitant sau UR privind încheierea unui contract de echilibrare și acces la PVT și a convenției privind accesul la PVT, după caz, OTS are obligația de a răspunde în termen de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia; răspunsul OTS este în conformitate cu prevederile art. 17⁴ alin. (6) din Codul rețelei.

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

$$IP_2^1 = \frac{N_{sol10}}{N_{Tsol}} \times 100, (\%),$$

unde:

a) N_{sol10} — numărul răspunsurilor la solicitările de acces la PVT emise într-un interval de timp mai mic de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de acces;

b) N_{Tsol} — numărul total al cererilor de acces la PVT primite.

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

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la 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 de întârziere.

IP3 — Racordarea la ST

Art. 25. — (1) La cererea de racordare la ST a oricărui solicitant sau UR, OTS răspunde în termenele prevăzute la art. 8 alin. (2), art. 10 alin. (1), art. 24 alin. (1) și art. 39 alin. (1) din Regulamentul privind racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 172/2020, denumit în continuare *Regulament*.

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

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

$$IP_1^3 = \frac{N_{Nev} + N_{ATP} + N_{ATR}}{N_{Tracord} - N_{Clasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{Nev} — numărul notificărilor, ca urmare a evaluării cererii de racordare, emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 8 alin. (2) din Regulament;

— N_{ATP} — numărul avizelor tehnice de principiu emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 10 alin. (1) din Regulament;

— N_{ATR} — numărul avizelor tehnice de racordare emise într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la art. 24 alin. (1), respectiv art. 39 alin. (1) din Regulament;

— $N_{Tracord}$ — numărul total al cererilor de racordare la ST;

— N_{Clasat} — numărul total al cererilor de racordare clasate.

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

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 25 alin. (2) se calculează cu formula:

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

unde:

— $N_{Rracordare15}$ — 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;

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

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

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

Art. 26. — (1) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 25 alin. (2), 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.

(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 sau UR a documentelor necesare.

(3) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 25 alin. (2), 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.

Art. 27. — (1) Pentru realizarea unei noi instalații de racordare la ST sau pentru modificarea/reamplasarea uneia existente, OTS are obligația să finalizeze lucrările și să pună în funcțiune instalația de racordare în 180 de zile de la data obținerii autorizației de construire, conform prevederilor art. 130 alin. (1) lit. e) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

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

$$IP_3^3 = \frac{N_{Tir180}}{N_{Tracord} - N_{TClasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{Tir180} — numărul total al punerilor în funcțiune realizate de OTS într-un interval mai mic de 180 de zile de la obținerea autorizației de construire;

— $N_{Tracord}$ — numărul total al cererilor de racordare la ST;

— $N_{TClasat}$ — numărul total al cererilor de racordare la ST clasate.

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

Art. 28. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau UR cu privire la eliberarea ATR, încheierea contractului de racordare, 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.

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

$$IP_3^4 = \frac{N_{Racperpif15}}{N_{TRacperpif} - N_{RCLacperpif}} \times 100,$$

unde:

— $N_{Racperpif15}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor privind eliberarea ATR, încheierea contractului de racordare, 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;

— $N_{TRacperpif}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind eliberarea ATR, încheierea contractului de racordare, proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare primite;

— $N_{RCLacperpif}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind eliberarea ATR, încheierea contractului de racordare, proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare clasate.

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

(4) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 200 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.

Art. 29. — (1) Pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, OTS are obligația de a realiza și de a pune în funcțiune aceste obiective în termen de 180 de zile de la data semnării contractului de racordare, în conformitate cu prevederile art. 151 alin. (4) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(2) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau UD cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

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

$$IP_3^5 = \frac{N_{TPIF180}}{N_{TOCracord} - N_{TOCclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{TPIF180}$ — numărul total al punerilor în funcțiune a obiectivelor/conductelor, realizate de OTS într-un interval mai mic de 180 de zile;

— $N_{TOCracord}$ — numărul total al cererilor cu privire la realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării;

— $N_{TOCclasat}$ — numărul total al cererilor clasate cu privire la solicitările de realizare a unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^5 \geq 95\%$.

(5) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_3^6 = \frac{N_{R20CPIF}}{N_{TCPIF}} \times 100, (\%),$$

unde:

— $N_{R20CPIF}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 20 de zile de la data înregistrării acestora;

— N_{TCPIF} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite cu privire la recepția tehnică și/sau punerea în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^6 \geq 95\%$.

IP4 — Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST

Art. 30. — 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 sau juridice, OTS are obligația de a readuce la starea inițială terenurile și/sau bunurile afectate.

Art. 31. — OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau UR 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. 32. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 31 se calculează cu formula:

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

unde:

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

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

— $N_{RCLrefacere}$ — 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 $IP_4^1 \geq 95\%$.

Art. 33. — Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 31, 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.

Art. 34. — (1) OTS are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a UR.

(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 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.

IP5 — Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale

Art. 35. — (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 UR 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 UR/operatorii de sistem adiacenți afectați, în conformitate cu prevederile Convenției/Acordului de interconectare.

Art. 36. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 35 alin. (1) se calculează cu formula:

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

unde:

— N_{U6} — numărul UR/operatorilor de sistem adiacent afectați, notificați în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitării/întreruperii neplanificate;

— $N_{Uafecetați}$ — numărul total al UR/operatorilor de sistem adiacent 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. 35 alin. (3) se calculează cu formula:

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

unde:

— N_{U24} — numărul UR/operatorilor de sistem adiacent afectați pentru o perioadă mai mare de 24 de ore, notificați corespunzător;

— $N_{Uafecetați}$ — numărul total al UR/operatorilor de sistem adiacent afectați.

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

Art. 37. — (1) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 35 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. 35 alin. (3), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

IP6 — Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale

Art. 38. — (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. 39. — (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 UR/operatorii de sistem adiacenți 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. 40. — (1) Indicatorul specific de performanță care stabilește gradul de îndeplinire a obligației prevăzute la art. 39 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_6^1 = \frac{N_{U5}}{N_{Uafectați}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{U5} — numărul UR/operatorilor de sistem adiacenți afectați care au fost notificați într-un interval de timp mai mare de 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii;

— $N_{Uafectați}$ — numărul total al UR/operatorilor de sistem adiacenți afectați.

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

(3) Indicatorul specific de performanță care stabilește gradul de îndeplinire a obligației prevăzute la art. 39 alin. (2) se calculează cu formula:

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

unde:

— $N_{Ureluare}$ — numărul UR/operatorilor de sistem adiacenți afectați pentru care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale a fost reluată la termenul specificat în notificare;

— $N_{Uafectați}$ — numărul total al UR/operatorilor de sistem adiacenți afectați.

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

Art. 41. — (1) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 39 alin. (1) și/sau alin. (2), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

(2) Compensația prevăzută la alin. (1) nu se plătește în cazul în care OTS prezintă documente justificative din care rezultă că respectarea obligațiilor prevăzute la art. 39 nu a fost posibilă din cauza unor acțiuni sau restricții impuse de terți.

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. 42. — (1) OTS are obligația de a răspunde oricărui 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 aceleiași 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. 13 alin. (2)—(5) și la art. 20 alin. (2)—(5).

Art. 43. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 42 alin. (1) se calculează cu formula:

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

unde:

— 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;

— N_{TSSR} — numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard;

— $N_{SSRclasate}$ — numărul total al solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor clasate, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard.

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

Art. 44. — Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la art. 42 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.

IP8 — Tel Verde

Art. 45. — (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 a 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 UR/operatorului de sistem adiacent afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere, în conformitate cu prevederile Convenției/Acordului de interconectare.

Art. 46. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 45 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

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

unde:

— $N_{Atimp60}$ — numărul apelurilor de urgență cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde;

— 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. 45 alin. (4) se calculează cu formula:

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

unde:

— 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;

— $N_{ASCtotal}$ — numărul total de apeluri de urgență primite referitoare la scăpări de gaze naturale.

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

IP9 — Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru servicii de transport și de sistem al gazelor naturale

Art. 47. — (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 UR, 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 „*Contravaloare compensații conform indicatorului de performanță ...*”.

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

Art. 48. — În cazul în care OTS nu efectuează plata compensațiilor stabilite în prezentul standard, în termenul și în condițiile prevăzute la art. 47, acesta are obligația să plătească solicitantului:

a) dublul compensațiilor datorate, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la art. 47 alin. (1);

b) triplul compensațiilor datorate, începând cu a 61-a zi de la data înregistrării cererii prevăzute la art. 47 alin. (1).

Art. 49. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 48 se calculează cu formula:

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp60} + N_{comp31} + N_{comp61}}{N_{TCcomp}} \times 100, (\%),$$

unde:

— N_{comp60} — numărul compensațiilor care au fost plătite în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OTS devin scadente;

— N_{comp31} — numărul compensațiilor duble plătite de OTS;

— N_{comp61} — numărul compensațiilor triple plătite de OTS;

— N_{TCcomp} — numărul total al compensațiilor care trebuie plătite.

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

CAPITOLUL III

Modalități de comunicare

Art. 50. — (1) La solicitările/sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau UR, 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 poștă electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă;

d) prin predare sub semnătură, în situația în care răspunsul este ridicat personal de către solicitant sau UR.

(4) În cazul în care solicitantul sau UR 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 poștă electronică.

Art. 51. — (1) Solicitantul sau UR are dreptul de a se adresa 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. 52. — (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 UR, 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 UR în capacitatea OTS de a opera ST în condiții de siguranță;
- b) atitudinea și competența personalului OTS cu care solicitantul sau UR 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 UR.

(2) În urma desfășurării activităților prevăzute la alin. (1) OTS raportează anual 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. 53. — (1) Pentru fiecare an gazier, OTS are obligația să țină evidența:

- a) solicitărilor privind racordarea la ST, întocmită în conformitate cu modelul prevăzut în anexa nr. 2;
- b) solicitărilor, sesizărilor și 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 prevăzut în 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. 54. — (1) OTS are obligația de a transmite ANRE, până în 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:

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

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 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:

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

unde:

- N_{Ri} — numărul solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor procesate în intervalul de timp t_i ;
- t_i — durata de procesare a reclamațiilor, sesizărilor și solicitărilor, exprimată în zile;
- N_{Rt} — numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și solicitărilor primite;
- e) informațiile prevăzute la art. 52 alin. (2);
- f) evidența prevăzută la art. 53 alin. (1) lit. a);
- g) evidența prevăzută la art. 53 alin. (1) lit. c), în format fișier EXCEL.

(2) Documentele prevăzute la alin. (1) se transmit ANRE cu adresă de înaintare asumată de către reprezentantul legal al OTS sau de către persoana/persoanele împuternicită(e) 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(e) 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 smgn@anre.ro.

Art. 55. — (1) OTS are obligația să publice pe pagina proprie de internet, până în data de 1 decembrie a fiecărui an, raportul prevăzut la art. 54 alin. (1) lit. a).

(2) OTS are obligația să mențină pe pagina proprie de internet evidența prevăzută la art. 53 alin. (1) lit. c) și raportul prevăzut la art. 54 alin. (1) lit. a), pentru o perioadă de minimum 3 ani gazieri.

Art. 56. — OTS are obligația să mențină datele care au stat la baza calculării indicatorilor specifici de performanță din prezentul standard, pentru o perioadă de minimum 3 ani gazieri.

Art. 57. — Costurile generate de plata compensațiilor nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.

CAPITOLUL V

Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 58. — În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard, OTS are obligația să publice conținutul acestuia, însoțit de ordinul de aprobare, pe pagina proprie de internet.

Art. 59. — Nerespectarea prevederilor prezentului standard constituie contravenție în conformitate cu prevederile art. 194 pct. 16 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 60. — Anexele nr. 1—4 fac parte integrantă din prezentul standard.

Evidența limitărilor și/sau întreruperilor planificate și neplanificate

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 gazier pentru care se realizează raportarea

Nr. crt.	Tip limitare/întrerupere	Denumire lucrare/motiv limitare și/sau întrerupere	Locația limitării/întreruperii				Punct de ieșire/intrare afectat						UR/operator de sistem adiacent afectat	Perioada planificată de execuție a lucrării ²	Data și ora limitării/întreruperii		Data și ora reluării prestării serviciului		Observații
			Siruta	Localitate	Județ	Coordonate GPS ¹ început	Coordonate GPS ¹ sfârșit	Puncte de ieșire din SNT		Puncte de intrare în SNT		Data			Ora	Data	Ora		
neplanificată		planificată	X1	Y1	X2	Y2	Limitare	Întrerupere	Limitare	Întrerupere	Limitare	Întrerupere	Cod	Denumire	Cod	Denumire			

¹ Coordonate GPS în sistem STEREO 70.

² Se completează numai pentru limitările/întreruperile planificate.

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

Evidența solicitărilor privind racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale

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.	Solicitant	SIRUTA	Localitate aparținătoare	Județ	Solicitare racordare		Soluționare racordare		
					Număr	Data	Mod de soluționare a avizului tehnic/refuz	Număr	Data
1.									
2.									

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

Raport privind nivelul de realizare a indicatorilor de performanță a serviciului de transport al gazelor naturale

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	Indicator specific de performanță	Condiția de realizare a performanței, în %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului	Valoare termen	Grad de îndeplinire a condiției de performanță %
1.	IP0	IP ₀ ¹	90%	N _{T0}		
				N _{T2}		
				N _{înreg}		
				N _{clasate}		
2.	IP1	IP ₁ ¹	90%	N _{CTR30}		
				N _{TCTRST}		
		IP ₁ ²	95%	N _{Rparametrii10}		
				N _{TRparametrii}		
				N _{RCLparametrii}		
		IP ₁ ³	95%	N _{verificareP24}		
				N _{TverificareP}		
		IP ₁ ⁴	95%	N _{Rcalitate15}		
				N _{TRcalitate}		
				N _{RCLcalitate}		
		IP ₁ ⁵	95%	N _{Rmăsurare15}		
				N _{TRmăsurare}		
N _{RCLmăsurare}						
IP ₁ ⁶	95%	N _{Vmăsurare2}				
		N _{TRmăsurare}				
		N _{RCLmăsurare}				

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția de realizare a performanței, în %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului	Valoare termen	Grad de îndeplinire a condiției de performanță %
		IP ₁ ⁷	90%	N _{TN1}		
				N _{Nînreg}		
		IP ₁ ⁸	90%	N _{TN3}		
				N _{NA}		
		IP ₁ ⁹	90%	N _{TSF1}		
N _{TNînreg}						
3.	IP2	IP ₂ ¹	95%	N _{sol10}		
				N _{Tsol}		
4.	IP3	IP ₃ ¹	95%	N _{Nev}		
				N _{ATP}		
				N _{ATR}		
				N _{Clasat}		
				N _{Tracord}		
		IP ₃ ²	95%	N _{Rracordare15}		
				N _{TRacordare}		
				N _{RCLracordare}		
		IP ₃ ³	95%	N _{Tir180}		
				N _{Tracord}		
				N _{TClasat}		
		IP ₃ ⁴	95%	N _{Rperpif15}		
				N _{TRperpif}		
				N _{RCLperpif}		
		IP ₃ ⁵	95%	N _{TPIF180}		
				N _{TOCracord}		
N _{TOCclasat}						
IP ₃ ⁶	95%	N _{R20CPIF}				
		N _{TCPIF}				
5.	IP4	IP ₄ ¹	95%	N _{Rrefacere15}		
				N _{TRrefacere}		
				N _{RCLrefacere}		
6.	IP5	IP ₅ ¹	98%	N _{U6}		
				N _{Uafecțați}		
		IP ₅ ²	98%	N _{U24}		
				N _{Uafecțați}		
7.	IP6	IP ₆ ¹	98%	N _{U5}		
				N _{Uafecțați}		
		IP ₆ ²	98%	N _{Ureluare}		
				N _{Uafecțați}		
8.	IP7	IP ₇ ¹	80%	N _{SSR30}		
				N _{TSSR}		
				N _{SSRclasate}		

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția de realizare a performanței, în %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului	Valoare termen	Grad de îndeplinire a condiției de performanță %
9.	IP8	IP ₈ ¹	98%	N _{Atimp60}		
				N _{Atotal}		
		IP ₈ ²	98%	N _{ASC6}		
				N _{ASCtotal}		
10.	IP9	IP ₉ ¹	90%	N _{comp60}		
				N _{comp31}		
				N _{comp61}		
				N _{TCcomp}		

Reprezentant legal al OTS (numele și prenumele):

Semnătura:

ANEXA Nr. 4
la standard

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	Cuantumul total al compensațiilor achitate (lei)
1.	IP0 — înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale		
2.	IP1 — accesul, contractarea serviciului de transport al gazelor naturale și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale		
3.	IP2 — accesul la PVT		
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 a întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale		
7.	IP6 — notificarea limitărilor și/sau a întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale		
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 pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale		

Reprezentant legal al OTS (numele și prenumele):

Semnătura: