

## RAPORT

### **privind realizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport, de sistem și de distribuție a gazelor naturale în anul gazier 01.10.2016 – 30.09.2017**

#### **Secțiunea 1.**

#### **Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.**

În conformitate cu prevederile art. 8 lit. g) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind modificarea și completarea Legii energiei electrice nr. 13/2007 și Legii gazelor nr. 351/2004, aprobată prin Legea nr. 160/2012, în îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, ANRE trebuie să contribuie la protecția consumatorului, inclusiv prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale.

În îndeplinirea acestui obiectiv, a fost aprobat prin Ordinul ANRE nr. 161/2015 Standardul de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale care a intrat în vigoare la data de 1 octombrie 2016, la începutul anului gazier 2016 – 2017, astfel încât prima raportare a indicatorilor prevăzuți în acest standard a fost realizată de operatorul de transport și de sistem (OTS) până la data de 1 decembrie 2017.

În considerarea respectării prevederilor standardului pentru serviciul de transport al gazelor naturale, OTS a raportat următoarele:

- indicatorii de performanță determinați ;
- bilanțul compensațiilor plătite pentru depășirea indicatorilor de performanță specifici;
- numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanță și durata medie de procesare a acestora;
- monitorizarea anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor sistemului;
- evidența solicitărilor privind accesul, respectiv racordarea la sistem;
- lista reclamațiilor, sesizărilor și a solicitărilor primite precum și a răspunsurilor transmise, defalcată pe fiecare indicator specific de performanță.

Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport și de sistem se referă la:

- înregistrarea și soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor utilizatorilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale;
- accesul la sistemul de transport al gazelor naturale;
- racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale;
- refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de lucrări la infrastructura sistemului de transport al gazelor naturale;
- respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- limitarea/întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.

Obligația privind respectarea indicatorilor de performanță a serviciilor prevăzuți în standardul de performanță nu se aplică în situații de urgență, declarate în conformitate cu prevederile legale, în caz de forță majoră, declarată în conformitate cu prevederile legale, respectiv la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

### **1. IP0 – Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.**

OTS motivează că având în vedere dispersia teritorială a SNT precum și complexitatea procedurilor de lucru pentru monitorizarea indicatorilor de performanță conform Standardului, în perioada de raportare nu a existat o gestionare separată a numerelor unice alocate solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor intrate, alta decât cea folosită pentru toate documentele intrate sau ieșite în/din societate, ca atare a inițiat elaborarea unei aplicații informatice dedicate, aplicație ce a fost finalizată și testată doar la începutul anului gazier curent. Astfel, indicatorul specific de performanță IP<sub>0</sub> nu a fost îndeplinit.

### **2. IP1 – Respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP1 este compus din cinci indicatori specifici de performanță (IP<sub>1</sub><sup>1</sup>, IP<sub>1</sub><sup>2</sup>, IP<sub>1</sub><sup>3</sup>, IP<sub>1</sub><sup>4</sup>, IP<sub>1</sub><sup>5</sup>), care se referă la:

- IP<sub>1</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator al 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;
- IP<sub>1</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a verifica parametrii tehnologici conveniți, în termen de maximum 24 de ore de la data înregistrării sesizării/reclamației;
- IP<sub>1</sub><sup>3</sup> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator al ST, cu privire la calitatea gazelor naturale în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>4</sup> - obligația OTS 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;
- IP<sub>1</sub><sup>5</sup> - obligația OTS 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.

OTS a înregistrat o singură reclamație cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, încadrată la IP<sub>1</sub><sup>4</sup>, la care s-a răspuns în termenul prevăzut pentru acest indicator. La data primirii reclamației echipa s-a deplasat la fața locului pentru constatări cu privire la modul de funcționare a sistemului/mijlocului de măsurare a gazelor naturale, așa cum prevede obligația OTS impusă prin IP<sub>1</sub><sup>5</sup>. Ca urmare, acești indicatori specifici de performanță, au fost îndepliniți 100%. Pentru indicatorii specifici de performanță IP<sub>1</sub><sup>1</sup>, IP<sub>1</sub><sup>2</sup>, IP<sub>1</sub><sup>3</sup> nu s-au înregistrat solicitări, sesizări sau reclamații.

### **3. IP2 – Accesul la ST**

Indicatorul general de performanță IP2 este format din doi indicatori specifici de performanță (IP<sub>2</sub><sup>1</sup>, IP<sub>2</sub><sup>2</sup>), care se referă la:

- IP<sub>2</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a răspunde cererii scrise a oricărui solicitant sau utilizator ST în termen de 30 zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul fiind, după caz, acordul sau refuzul de acces la ST;
- IP<sub>2</sub><sup>2</sup> - obligația OTS 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;

În perioada de raportare s-au înregistrat 38 de cereri de acces la SNT la care s-a transmis răspuns în termenul prevăzut de 30 de zile. Ca urmare, acest indicator a fost îndeplinit 100%. Astfel, durata medie de procesare a celor 38 de cereri de acces la ST a fost de 14,21 zile. Nu au fost înregistrate sesizări/reclamații scrise ale solicitanților sau utilizatorilor cu privire la accesul la SNT.

### **4. IP3 – Racordarea la ST**

Indicatorul general de performanță IP3 este format din patru indicatori specifici de performanță (IP<sub>3</sub><sup>1</sup>, IP<sub>3</sub><sup>2</sup>, IP<sub>3</sub><sup>3</sup>, IP<sub>3</sub><sup>4</sup>), care se referă la:

- IP<sub>3</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a răspunde la cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator ST în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia;

- IP<sub>3</sub><sup>2</sup> - obligația OTS 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;
- IP<sub>3</sub><sup>3</sup> - obligația OTS de a finaliza lucrările și a pune în funcțiune instalația de racordare în termenul stabilit în contractul de racordare, în situația realizării unei noi instalații de racordare la ST sau a modificării/reamplasării uneia existente;
- IP<sub>3</sub><sup>4</sup> - obligația OTS 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.

În perioada de raportare s-au înregistrat 12 cereri de racordare la sistemul național de transport (SNT). Pentru toate cele 12 cereri de racordare termenul de răspuns de 30 de zile a fost respectat, ceea ce a condus la îndeplinirea indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>1</sup> în procent de 100%.

Nu s-au înregistrat sesizări sau reclamații cu privire la racordarea la sistemul de transport.

Referitor la indicatorul specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>3</sup>, OTS a motivat că în ceea ce privește obligațiile impuse de standard, a realizat execuția și punerea în funcțiune a 4 instalații de racordare în termenul stabilit contractual, însă termenul final a fost depășit ca urmare a întârzierii în finalizarea rețelei de distribuție și a obținerii licenței și autorizației de funcționare emise de ANRE. Astfel, acest indicator nu a fost îndeplinit. Durata medie de punere în funcțiune a celor 4 instalații de racordare a fost de 134 de zile.

Nu s-au înregistrat sesizări sau reclamații privind punerea în funcțiune a instalațiilor de racordare.

#### **5. IP4 – Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST.**

La indicatorul general de performanță IP4 a existat o singură sesizare la care s-a răspuns în termenul legal de 15 zile lucrătoare. Astfel, indicatorul specific de performanță IP<sub>4</sub><sup>1</sup> a fost îndeplinit 100 %.

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

Indicatorul general de performanță IP5 este format din doi indicatori specifici de performanță (IP<sub>5</sub><sup>1</sup> și IP<sub>5</sub><sup>2</sup>), care se referă la:

- IP<sub>5</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a notifica telefonic sau prin poșta electronică fiecare utilizator al sistemului de transport 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
- IP<sub>5</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a notifica utilizatorii sistemului de transport afectați, în conformitate cu prevederile Convenției-cadru în situația în care durata limitării/întreruperii neplanificate este mai mare de 24 de ore.

În perioada de raportare au existat 1099 utilizatori afectați de limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale din care au fost notificați în mai puțin de 6 ore 859 de utilizatori, ceea ce a determinat valoarea indicatorului specific de performanță IP<sub>5</sub><sup>1</sup> de 78,16 %.

De asemenea, au existat 9 utilizatori afectați pentru o perioadă mai mare de 24 de ore care nu au fost notificați în conformitate cu prevederile contractuale.

Prin urmare acești indicatori specifici de performanță, nu au fost îndepliniți.

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

Indicatorul general de performanță IP6 este format din doi indicatori specifici de performanță (IP<sub>6</sub><sup>1</sup> și IP<sub>6</sub><sup>2</sup>), care se referă la:

- IP<sub>6</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a notifica utilizatorii sistemului de transport 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, în situația în care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat
- IP<sub>6</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a relua prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale la termenul specificat în notificarea prevăzută de IP<sub>6</sub><sup>1</sup>.

În perioada de rapoarte au existat 457 utilizatori afectați, din care doar 48 de utilizatori au fost notificați în scris conform standardului, ceea ce determină o valoare a indicatorului specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>1</sup> de 10,50 %. iar pentru 357 de utilizatori s-a reluat prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale la termenul precizat în notificare, ceea ce a condus la valoarea indicatorului specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>2</sup> de 78,12 %.

Prin urmare cei doi indicatori specifici de performanță, nu au fost îndepliniți.

#### **8. IP7 – Indicator general de performanță pentru Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul standardului de performanță.**

Indicatorul general de performanță IP7 are un indicator specific de performanță IP<sub>7</sub><sup>1</sup> aferent obligației OTS de a răspunde oricăror solicitări/sesizări/reclamații privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standard, în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestora.

În cadrul indicatorului specific de performanță IP<sub>7</sub><sup>1</sup> s-a înregistrat un număr de 216 solicitări/sesizări/reclamații din care s-a răspuns în termenul legal de 30 de zile doar la 165.

OTS motivează că pentru cele 51 de solicitări/sesizări/reclamații la care nu s-a răspuns în termenul legal de 30 de zile, informațiile/datele explicative au fost furnizate cu întârziere de către Exploatarea Teritoriale din țară.

Astfel, nu s-a îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului IP<sub>7</sub><sup>1</sup> care a înregistrat valoarea de 76,39 %.

#### **9. IP8 – Indicator general de performanță pentru Tel Verde.**

Indicatorul general de performanță IP8 este compus din doi indicatori specifici de performanță (IP<sub>8</sub><sup>1</sup>, IP<sub>8</sub><sup>2</sup>), care se referă la:

- IP<sub>8</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a păstra pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici informațiile referitoare la numărul de apeluri de urgență cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde în raport cu numărul total de apeluri de urgență primite;
- IP<sub>8</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a asigura deplasarea echipei de intervenție 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;

În ceea ce privește IP<sub>8</sub><sup>1</sup> s-a înregistrat un număr total de 15 apeluri de urgență toate având timpul de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde. Astfel, indicatorul specific de performanță IP<sub>8</sub><sup>1</sup> a fost îndeplinit 100%.

Au fost înregistrate 6 apeluri de urgență referitoare la scăpări de gaze, pentru care echipa de intervenție s-a deplasat la locul semnalat într-un interval de timp mai mic de 6 ore de la momentul primirii apelului, ceea ce a condus la îndeplinirea indicatorului IP<sub>8</sub><sup>2</sup> în procent de 100 %.

#### **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.**

Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale se efectuează de către OTS la cererea îndreptățită a solicitantului sau a utilizatorului SNT, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii.

Pentru neîndeplinirea obligațiilor ce îi revin, standardul stabilește compensații pe care OTS este obligat să le achite solicitantului la cererea îndreptățită a acestuia.

În perioada de raportare, Transgaz nu a înregistrat nicio cerere privind plata compensațiilor. Astfel, pentru fiecare indicator specific de performanță cuantumul total al compensațiilor achitate a fost zero.

În vederea îmbunătățirii calității serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, s-au realizat activități de monitorizare a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SNT în conformitate cu familia de standarde ISO 9001. În acest sens s-a întocmit un raport pentru evaluarea și stabilirea satisfacției clienților S.N.T.G.N. Transgaz S.A. pentru anul gazier 01.10.2016-30.09.2017 pe baza chestionarelor completate de aceștia.

Pe baza chestionarelor primite de la cei 22 de respondenți, pe o scară de la 1 la 10, s-a înregistrat un nivel general al satisfacției de 7,56 în anul 2016 față de 7,76 în anul 2015, ceea ce indică faptul că serviciile oferite de OTS s-au deteriorat. OTS a întocmit un plan de măsuri corective, care include:

- crearea unei zone comune pentru postarea reclamațiilor clienților și a modului de rezolvare a celor sesizate;
- crearea unei baze de date pentru monitorizarea reclamațiilor;
- revizuirea procedurii operaționale PP-15 Evaluarea satisfacției clienților;
- prezentarea rezultatului evaluării gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SNT în analiza Auditului de diagnostic al Sistemului de Management Integrat Calitate-Mediu-Protectie si Securitate (SMI CMSSO).

În Tabelul 1 sunt prezentați sintetic indicatorii de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.

Tabelul 1

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția de realizare a performanței în %	Grad de îndeplinire a condiției de performanță %
1.	IP <sub>0</sub>	IP <sub>0</sub> <sup>1</sup>	90	nerealizat
2.	IP <sub>1</sub>	IP <sub>1</sub> <sup>1</sup>	95	n/a
		IP <sub>1</sub> <sup>2</sup>	95	n/a
		IP <sub>1</sub> <sup>3</sup>	95	n/a
		IP <sub>1</sub> <sup>4</sup>	95	100
		IP <sub>1</sub> <sup>5</sup>	95	100
3.	IP <sub>2</sub>	IP <sub>2</sub> <sup>1</sup>	95	100
		IP <sub>2</sub> <sup>2</sup>	95	n/a
4.	IP <sub>3</sub>	IP <sub>3</sub> <sup>1</sup>	95	100
		IP <sub>3</sub> <sup>2</sup>	95	n/a
		IP <sub>3</sub> <sup>3</sup>	95	nerealizat
		IP <sub>3</sub> <sup>4</sup>	95	n/a
5.	IP <sub>4</sub>	IP <sub>4</sub> <sup>1</sup>	95	100
6.	IP <sub>5</sub>	IP <sub>5</sub> <sup>1</sup>	98	nerealizat
		IP <sub>5</sub> <sup>2</sup>	98	nerealizat
7.	IP <sub>6</sub>	IP <sub>6</sub> <sup>1</sup>	98	nerealizat
		IP <sub>6</sub> <sup>2</sup>	98	nerealizat
8.	IP <sup>-</sup>	IP <sup>-1</sup>	80	nerealizat
9.	IP <sub>8</sub>	IP <sub>8</sub> <sup>1</sup>	98	100
		IP <sub>8</sub> <sup>2</sup>	98	100
10.	IP <sub>9</sub>	IP <sub>9</sub> <sup>1</sup>	90	n/a

## Secțiunea 2.

### Monitorizarea indicatorilor de performanță a serviciului de distribuție a gazelor naturale.

Unul din obiectivele urmarite de ANRE este acela de a contribui la protecția consumatorului, inclusiv prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale.

În îndeplinirea acestui obiectiv, a fost aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015 Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale care a intrat în vigoare la data de 1 octombrie 2016, la începutul anului gazier 2016 – 2017, astfel încât prima raportare a indicatorilor prevăzuți în acest standard a fost realizată de operatorii sistemului de distribuție (OSD) până la data de 1 decembrie 2017.

Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem se referă la:

- înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor utilizatorilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- respectarea serviciilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale (SD);
- refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- limitarea/întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

Obligația privind respectarea indicatorilor de performanță a serviciilor prevăzuți în standardul de performanță nu se aplică în situații de urgență, declarate conform prevederilor legale; în caz de forță majoră, declarată conform prevederilor legale; la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

#### **1. IP0 – Indicator general de performanță pentru înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP0 are un indicator specific de performanță  $IP_0^1$  aferent obligației OSD de a transmite solicitantului sau utilizatorului SD un număr de înregistrare fiecărei sesizări/reclamații/solicitări primite de la acesta.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale s-a înregistrat un număr de 456.691 sesizări/reclamații/solicitări primite. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 26 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_0^1$  și 11 au transmis pe loc numărul de înregistrare aferent sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite. Astfel, indicatorul specific de performanță  $IP_0^1$  a fost îndeplinit 100 %.

#### **2. IP1 – Indicator general de performanță pentru contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP1 este format din patru indicatori specifici de performanță ( $IP_1^1$ ,  $IP_1^2$ ,  $IP_1^3$ ,  $IP_1^4$ ), care se referă la:

- $IP_1^1$  - obligația OSD de a transmite, la cererea scrisă a oricărei persoane fizice sau juridice, care îndeplinește condițiile încheierii unui contract de distribuție a gazelor naturale, documentul în cauză, în vederea semnării, sau refuzul de acces la SD; termenul pentru transmiterea contractului/refuzului de acces este de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete;
- $IP_1^2$  - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora;

- $IP_1^3$  - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale utilizatorilor SD, cu privire la calitatea gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora;
- $IP_1^4$  - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile de la înregistrarea acesteia.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale:

- s-a înregistrat un număr de 951 solicitări primite în vederea contractării serviciului de distribuție a gazelor naturale; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale 31 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^1$ , 1 nu a îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^1$  și 5 nu au primit solicitări în vederea contractării serviciului de distribuție a gazelor naturale.
- s-a înregistrat un număr de 886 sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 13 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^2$  și 24 nu au primit sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale.
- s-a înregistrat un număr de 60 de reclamații/sesizări referitoare la calitatea gazelor naturale; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 6 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^3$  și 31 nu au primit reclamații/sesizări referitoare la calitatea gazelor naturale.
- s-a înregistrat un număr de 1.301 de sesizări/reclamații cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale 15 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^4$  și 22 nu au înregistrat nicio sesizare/reclamație cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale.

### **3. IP2 – Indicator general de performanță pentru accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale**

Indicatorul general de performanță IP2 este format din doi indicatori specifici de performanță ( $IP_2^1$ ,  $IP_2^2$ ), care se referă la:

- $IP_2^1$  - obligația OSD de a răspunde cererii scrise a oricărui solicitant sau utilizator al SD în termen de 30 zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul fiind, după caz, acordul sau refuzul de acces la SD;
- $IP_2^2$  - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise, ale oricărui solicitant sau utilizator al SD, cu privire la accesul la SD, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora;

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale:

- s-a înregistrat un număr de 376.005 de cereri de acces la SD; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 36 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_2^1$ , operatorul care nu a îndeplinit condiția respectivă a motivat transmiterea cu întârziere a datelor de către solicitanți.
- s-a înregistrat un număr de 468 de sesizări/reclamații cu privire la accesul la SD; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale 12 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță  $IP_2^2$ , un operator nu a îndeplinit condiția respectivă și 24 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la accesul la SD.

### **4. IP3 – Indicator general de performanță pentru racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale**

Indicatorul general de performanță IP3 este format din cinci indicatori specifici de performanță ( $IP_3^1$ ,  $IP_3^2$ ,  $IP_3^3$ ,  $IP_3^4$ ,  $IP_3^5$ ), care se referă la:

- $IP_3^1$  - obligația OSD de a răspunde la cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator SD în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia;

- IP<sub>3</sub><sup>2</sup> - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la racordarea la SD, în termen de maximum 20 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;
- IP<sub>3</sub><sup>3</sup> - obligația OSD de a depune documentația pentru autorizația de construire în maximum 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare, cu condiția achitării tarifului de racordare conform contractului de racordare;
- IP<sub>3</sub><sup>4</sup> - obligația OSD de a pune în funcțiune racordul și/sau stația de reglare- măsurare/stația de reglare/stația de măsurare/postul de reglare- măsurare/postul de reglare/postul de măsurare, în maximum 30 de zile de la data emiterii autorizației de construire;
- IP<sub>3</sub><sup>5</sup> - obligația OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a racordului și/sau a stației de reglare-măsurare/stației de reglare/ stației de măsurare/postului de reglare-măsurare/postului de reglare/postului de măsurare, în maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora;

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale:

- s-a înregistrat un număr de 51.118 cereri de racordare la SD; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 36 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului IP<sub>3</sub><sup>1</sup>, operatorul care nu a îndeplinit această condiție a motivat alegerea de către solicitanți a altor operatori economici autorizați ANRE pentru proiectarea și execuția bransamentelor.
- s-a înregistrat un număr de 437 de sesizări/reclamații cu privire la racordarea la SD; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 12 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>2</sup> și 25 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la racordarea la SD.
- s-a înregistrat un număr de 29.908 de documentații DTAC; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 25 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>3</sup>, 10 nu au îndeplinit condiția respectivă și 24 nu au înregistrat documentații DTAC.
- s-a înregistrat un număr de 34.688 instalații de racordare puse în funcțiune; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 35 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>4</sup>.
- s-a înregistrat un număr de 1.945 de sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare; din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 9 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>5</sup>, un operator nu a îndeplinit condiția respectivă și 27 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare.

Explicațiile furnizate de către OSD pentru care nu au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorilor specifici de performanță IP<sub>3</sub><sup>3</sup> și IP<sub>3</sub><sup>4</sup>, sunt următoarele:

- s-a efectuat proiectarea respectiv obținerea avizelor prevăzute în Certificatul de Urbanism și întocmirea documentațiilor DTAC cu societăți ce dețin autorizații în domeniul gazelor naturale, eliberate de ANRE iar acele societăți nu au respectat în totalitate prevederile contractuale privind depunerea documentațiilor în termen de 90 de zile în vederea obținerii autorizației de construire;
- întârzierea cu care sunt eliberate avizele/acordurile/autorizațiile specifice de la deținătorii de utilități/instituții/direcții/autorități abilitate necesare fiecărui obiectiv, în vederea obținerii autorizației de construire conform prevederilor Legii nr. 50/1991 republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- contestații care au prelungit termenele de finalizare a proceselor de contractare a activităților de proiectare și execuție a lucrărilor de extindere conducte și bransamente prin SEAP;
- creșterea volumului de cereri de acces și de racordare generată în principal de fenomenul dezvoltării imobiliare, dar și de orientarea clienților către utilizarea gazelor naturale în locul altor combustibili tradiționali.

**5. IP4 – Indicator general de performanță pentru refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP4 are un indicator specific de performanță IP<sub>4</sub><sup>1</sup>, aferent obligației OSD de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD, în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, s-a înregistrat un număr de 299 de sesizări/reclamații cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 12 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>4</sub><sup>1</sup> iar 25 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate.

**6. IP5 – Indicatorul general de performanță pentru notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP5 are un indicator specific de performanță IP<sub>5</sub><sup>1</sup> aferent obligației OSD de a notifica utilizatorii SD, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului, atunci când prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale s-a înregistrat un număr de 96.779 de utilizatori SD afectați de limitările și/sau întreruperile neplanificate. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 20 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>5</sub><sup>1</sup>, iar 17 nu au avut utilizatori SD afectați de limitările și/sau întreruperile neplanificate.

**7. IP6 – Indicator general de performanță pentru notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

OSD are dreptul să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparație, modernizare, exploatare.

Indicatorul general de performanță IP6 are un indicator specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>1</sup> aferent obligației OSD de a notifica utilizatorii SD afectați, în cazul în care prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu data și ora reluării prestării serviciului.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, s-a înregistrat un număr de 1.160.184 de utilizatori SD afectați de limitările și/sau întreruperile planificate. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale 18 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>1</sup> iar 19 nu au avut utilizatori SD afectați de limitările și/sau întreruperile planificate.

**8. IP7 – Indicator general de performanță pentru soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/Solicitațiilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard.**

Indicatorul general de performanță IP7 are un indicator specific de performanță IP<sub>7</sub><sup>1</sup> aferent obligației OSD de a răspunde oricărei sesizări/reclamații/solicitații cu privire la prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standard.

În categoria sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor precizate mai sus sunt incluse și cazurile în care, în cuprinsul aceleiași sesizări/reclamații/solicitări, se face referire la două sau mai multe situații tratate distinct în cadrul Standardului precizat mai sus.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, s-a înregistrat un număr de 23.214 de sesizări/reclamații/solicitări primite, altele decât cele tratate distinct în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale 19 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>7</sub><sup>1</sup>, un operator nu a îndeplinit condiția respectivă și 17 nu au primit sesizări/reclamații/solicitări.

**9. IP8 – Indicator general de performanță pentru serviciul 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 SD.**

Indicatorul general de performanță IP8 are un indicator specific de performanță IP<sub>8</sub><sup>1</sup>, aferent obligației OSD de a păstra, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, s-a primit un număr de 230.419 de apeluri de urgență la Tel Verde. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 26 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>8</sub><sup>1</sup>, 2 nu au îndeplinit condiția respectivă iar 9 nu au folosit serviciul Tel Verde.

**10. IP9 – Indicator general de performanță pentru realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile, se efectuează de către OSD la cererea scrisă a solicitantului sau a utilizatorului SD, care poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD devin scadente.

Indicatorul general de performanță IP9 are un indicator specific de performanță IP<sub>9</sub><sup>1</sup> aferent obligației OSD de a plăti compensațiile datorate solicitanților sau utilizatorilor SD, în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii acestora.

În perioada de raportare, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, s-a înregistrat un număr de 7 cereri privind plata compensațiilor. Din cei 37 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 2 au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului specific de performanță IP<sub>9</sub><sup>1</sup> iar 35 nu au primit cereri privind plata compensațiilor.

Pentru responsabilizarea operatorilor sistemului de distribuție a gazelor naturale, Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015, stabilește compensații pe care operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale sunt obligați să le achite solicitantului, la cererea îndreptățită a acestuia din urmă, pentru neîndeplinirea obligațiilor ce le revin.

În perioada de raportare au fost înregistrate 7 cereri privind plata compensațiilor pentru care cuantumul total al compensațiilor plătite a fost de 10.035 lei.

Astfel, S.C. Distrigaz Sud Rețele S.R.L. a înregistrat un număr de 2 cereri privind plata compensațiilor pentru care cuantumul total al compensațiilor achitate a fost de 5.000 lei, iar S.C. Delgaz Grid S.A. a înregistrat un număr de 5 cereri privind plata compensațiilor pentru care cuantumul total al compensațiilor achitate a fost de 5.035 lei.

În vederea îmbunătățirii calității serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, s-au desfășurat activități de monitorizare a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SD, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001. În acest sens s-au întocmit rapoarte pentru evaluarea și stabilirea satisfacției clienților pe baza chestionarelor completate de aceștia. Ulterior, acolo unde a fost cazul, s-au întocmit planuri de măsuri necesare pentru acțiunile corective.

ANRE monitorizează anual indicatorii de performanță pentru notificarea întreruperilor planificate și neplanificate în prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, datele obținute sunt prezentate în cadrul Tabelului 2, iar informațiile viitoare vor face obiectul unei analize comparative privind evoluția acestora.

În Tabelul 3 sunt prezentați sintetic indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, transmiși de cei doi mari operatori ai sistemului de distribuție, Distrigaz Sud și Delgaz Grid.



Tabelul 3

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului	DISTRIGAZ SUD	DELGAZ GRID
				REȚELE	REȚELE
				Gradul de indeplinire a condiției de performanță	Gradul de indeplinire a condiției de performanță
			- % -	- % -	- % -
0	1	2	3	6	6
1.	IP0	IP <sub>0</sub> <sup>1</sup>	90	90,35	97,65
2.	IP1	IP <sub>1</sub> <sup>1</sup>	90	100	100
		IP <sub>1</sub> <sup>2</sup>	95	98,31	95,26
		IP <sub>1</sub> <sup>3</sup>	95	100	100
		IP <sub>1</sub> <sup>4</sup>	95	99,66	95,15
3.	IP2	IP <sub>2</sub> <sup>1</sup>	95	96,92	98,14
		IP <sub>2</sub> <sup>2</sup>	95	97,55	95,41
4.	IP3	IP <sub>3</sub> <sup>1</sup>	95	100,00	100,00
		IP <sub>3</sub> <sup>2</sup>	95	98,55	96,55
		IP <sub>3</sub> <sup>3</sup>	95	nerealizat	nerealizat
		IP <sub>3</sub> <sup>4</sup>	95	95,95	95,53
		IP <sub>3</sub> <sup>5</sup>	95	99,33	96,94
5.	IP4	IP <sub>4</sub> <sup>1</sup>	90	98,10	92,80
6.	IP5	IP <sub>5</sub> <sup>1</sup>	95	100	97,84
7.	IP6	IP <sub>6</sub> <sup>1</sup>	98	100,00	99,89
8.	IP7	IP <sub>7</sub> <sup>1</sup>	80	99,62	87,29
9.	IP8	IP <sub>8</sub> <sup>1</sup>	98	99,12	nerealizat
10.	IP9	IP <sub>9</sub> <sup>1</sup>	90	100,00	100,00