

**STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE
TRANSPORT AL GAZELOR NATURALE**

CAPITOLUL I. DISPOZITII GENERALE

SECTIUNEA 1. Scop

Art. 1. Prezentul standard de performanta reglementeaza criteriile de calitate comerciala, definite prin indicatorii de performanta, pentru asigurarea serviciului de transport al gazelor naturale si a serviciilor auxiliare (denumit în continuare serviciul), realizat de catre operatorul sistemului de transport (OST).

Art. 2. Acest act normativ este emis în conformitate cu prevederile art. 8 lit. n) si ale art. 73 lit. c) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare.

SECTIUNEA 2. Domeniu de aplicare

Art. 3. (1) Prezentul standard de performanta defineste obligatiile care revin OST în relatiile sale cu utilizatorii SNT si solicitantii de acces la SNT, precum si cu Autoritatea Nationala de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale (ANRGN).

(2) Standardul de performanta stabileste nivelurile indicatorilor de performanta pentru urmatoarele activitati:

- (a) racordarea la SNT a solicitantilor, incluzând solutionarea cererilor acestora, realizarea unor noi instalatii de racordare/modificarea unor instalatii de racordare existente si reamenajarea terenurilor afectate de lucrarile de realizare a acestora;
- (b) asigurarea sigurantei si a continuitatii serviciului, în conformitate cu prevederile contractuale si dispozitiile legale aplicabile în domeniu;
- (c) solutionarea reclamatilor si sesizarilor solicitantilor/utilizatorilor SNT cu privire la serviciul realizat de catre OST, altele decât cele mentionate la lit. (a) si (b);
- (d) rezolvarea reclamatilor utilizatorilor SNT referitoare la masurarea gazelor naturale; prin utilizator SNT se înțelege persoana juridica beneficiara al unui contract de transport al gazelor naturale;

- (e) informarea utilizatorilor SNT în conformitate cu cerintele prezentului act normativ și ale altor reglementări aplicabile referitoare la serviciu;
- (f) soluționarea reclamațiilor solicitanților și utilizatorilor SNT la adresa OST, legate de îndeplinirea obligațiilor de către acesta, conform standardului de performanță
- (g) verificarea periodică a SNT cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze.

Art. 4. Prevederile prezentului act normativ nu se aplică în caz de forță majoră.

CAPITOLUL II. INDICATORI DE PERFORMANȚA

SECȚIUNEA 1. Calitatea serviciului

IP1- Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SNT

Art. 5. (1) OST are obligația de a răspunde oricărei cereri scrise de acces în vederea racordării la SNT depuse de un solicitant, în termenul prevăzut de Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale. Solicitanții de acces la SNT în vederea racordării trebuie să îndeplinească cerințele legale în vigoare.

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

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

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

Art. 6. (1) În situația în care un solicitant a încheiat cu OST un contract de racordare pentru realizarea unei noi instalații de racordare sau pentru modificarea uneia existentă, OST are următoarele obligații:

- (a) să contacteze solicitantul, în termen de 15 zile de la data semnării contractului de racordare, pentru a conveni data pentru începerea lucrărilor.
- (b) să finalizeze lucrările la data convenită cu solicitantul și cu respectarea termenului maxim prevăzut în Regulamentul de acces la sistemul de transport al gazelor naturale.

(2) OST are obligatia de a realiza activitatea prevazuta la alin. (1) în procentul prevazut în Anexa nr. 1.

IP3-Reamenajarea terenurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele aferente SNT

Art. 7. (1) În situatia în care, urmare a executiei unor lucrari la obiectivele aferente SNT, sunt afectate terenuri proprietate a tertilor, OST are obligatia de a reamenaja aceste terenuri si de a despagubi proprietarii acestora, în cazul în care prin reamenajare terenul nu poate fi adus la starea initiala.

(2) OST are obligatia sa stabileasca de comun acord cu proprietarul terenului afectat termenul de reamenajare a terenului. Acest termen este de maximum 90 de zile, dupa caz, de la data punerii în functiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data interventiei în cazul în care aceasta nu a impus scoaterea din functiune a obiectivelor.

(3) OST nu are obligatia de a respecta prevederile alin. (1) si (2) în situatia în care interventiile la obiective sunt impuse de necesitatea remedierii unor defecte cauzate de actiunea proprietarilor terenurilor afectate.

IP4-Informarea cu privire la reluarea prestarii serviciului

Art. 8. (1) În situatia în care prestarea serviciului a fost întrerupta neplanificat datorita unor situatii de urgenta, iar OST estimeaza ca întreruperea va dura mai mult de 24 de ore, acesta are urmatoarele obligatii:

- (a) sa notifice, în scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, în termen de 24 ore din momentul în care OST ia act de întrerupere, în legatura cu data preconizata de reluare a prestarii serviciului;
- (b) sa notifice, in scris, fiecare utilizator SNT afectat de întrerupere, la intervale de cel putin 24 de ore de la notificarea anterioara, asupra evolutie i situatiei, inclusiv asupra oricarei modificari a datei preconizate pentru reluarea prestarii serviciului.

(2) Prin „situatiile de urgenta” prevazute la alin. (1), se înteleg urmatoarele cazuri în care nu se poate asigura serviciul de transport datorita:

- (a) aparitiei unor restrictii tehnice partiale sau totale ale infrastructurii SNT ;
- (b) disfunctionalitati legate de livrarea gazelor naturale în SNT ca urmare a conditiilor meteorologice nefavorabile sau a nefunctionarii unor surse de livrare a gazelor naturale în SNT.

(3) OST are obligatia de a îndeplini cerintele precizate la alin. (1) lit. (a) si (b) în procentul prevazut în Anexa nr. 1. Procentul indica raportul dintre numarul de utilizatori SNT notificati corespunzator, în legatura cu reluarea prestarii serviciului, si numarul de utilizatori SNT afectati de întrerupere.

IP5-Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului si reluarea acestuia

Art. 9. (1) În situatia în care prestarea serviciului a fost întrerupta planificat, OST are obligatia sa notifice în scris utilizatorii SNT afectati de întrerupere, în legatura cu perioada de întrerupere si cu privire la data previzionata a reluarii prestarii serviciului, cu cel putin 3 zile lucratoare înainte de data de întrerupere a acestuia.

(2) OST are obligatia de a planifica în perioada 1 mai – 30 septembrie a fiecarui an, lucrarile la infrastructura SNT care pot conduce la întreruperea prestarii serviciului.

(3) În situatia prevazuta la alin. (1), OST are obligatia sa reia prestarea serviciului catre utilizatorii SNT în intervalul de timp specificat în notificarea scrisa prevazuta la alin.(1).

(4) OST are obligatia de a îndeplini cerintele precizate la alin. (1) în procentul prevazut în Anexa nr. 1. Procentul indica raportul dintre numarul de utilizatori SNT notificati corespunzator, si numarul de utilizatori SNT afectati de întrerupere.

IP 6 - Rezolvarea reclamatilor utilizatorilor SNT referitoare la masurarea gazelor naturale

Art. 10. (1) În situatia în care OST este notificat în scris de catre un utilizator SNT care preia gazele naturale printr-un SRMP, în legatura cu functionarea defectuoasa a unui sistem de masurare amplasat în acel SRMP, acesta are urmatoarele obligatii:

a) sa se deplaseze la SRMP-ul în care este amplasat sistemul de masurare, în termen de maximum 3 zile lucratoare de la primirea notificarii scrise în vederea stabilirii, dupa caz:

1. a cauzelor care au determinat functionarea defectuoasa a sistemului de masurare, în cazul în care defectiunea a fost remediata cu prilejul acestei deplasari

2. a datei la care se va face verificarea metrologica a sistemului de masurare; termenul maxim pentru realizarea acestei verificari este de:

- 15 zile lucratoare, pentru sistemele de masurare care pentru verificarea metrologica, trebuie demontate si transportate la un laborator.
- 5 zile lucratoare, pentru sistemele de masurare care se verifica la locul de functionare.

b) sa comunice reclamantului actiunile precizate la lit. a), datele de desfasurare ale acestora precum si invitatia pentru a participa la aceste actiuni

(2) În situatia în care în urma verificarii metrologice a sistemului de masurare, se constata ca reclamatia utilizatorului a fost justificata, OST are obligatia sa suporte cheltuielile aferente verificarii metrologice si sa recalculeze conform rezultatului verificarii, volumul de gaze naturale predate în intervalul de timp cuprins între data semnarii ultimului proces verbal de predare preluare a cantitatilor de gaze naturale si data reclamatiei. Nu se iau în considerare reclamatii cu privire la volumele de gaze naturale, pentru care partile au semnat un proces verbal de predare-primire.

(3) În situatia în care în urma verificarii metrologice a sistemului de masurare, se constata ca reclamatia utilizatorului a fost nejustificata, acesta are obligatia sa suporte cheltuielile aferente verificarii metrologice.

IP 7- Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea si functionarea SNT în conditii de siguranta

Art. 11. (1) Pentru rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea si functionarea SNT în conditii de siguranta OST are obligatia de a întocmi un set de proceduri de lucru care sa cuprinda cel puțin urmatoarele elemente:

- a) actiunile care trebuiesc întreprinse, în functie de natura sesizarii, astfel încât sa se asigure mentinerea prestarii serviciului la parametrii maximi posibili tinând cont de situatia data;
- b) termenul maxim de interventie;
- c) desemnarea compartimentelor responsabile de rezolvarea situatiei.

(2) În situatia în care OST este sesizat în legatura cu aparitia unor defectiuni sau cu privire la actiunile unor terti de natura a pune în pericol integritatea SNT si functionarea acestuia în conditii de siguranta, persoanele din cadrul compartimentelor desemnate conform alin. (1) lit.c) au obligatia de a se deplasa la fata locului în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul preluarii sesizarii.

(3) OST are obligatia de a îndeplini cerinta precizata la alin. (1) în termen de cel mult 60 de zile de la data intrarii în vigoare a prezentului act normativ, iar cerintele precizate la alin. (2) în procentul prevazut în Anexa nr. 1. Procentul reprezinta raportul dintre numarul de sesizari la care deplasarea s-a realizat într-un termen mai mic de 6 ore si numarul total de sesizari.

IP 8- Obligatiile OST de informare a solicitantilor/utilizatorilor, decurgând din alte reglementari

Art. 12. (1) OST are obligatia de a respecta cerintele referitoare la punerea la dispozitie catre solicitanti/utilizatori a informatiilor necesare acestora, în conformitate cu prevederile altor acte normative privind serviciul.

(2) OST are obligatia de a îndeplini cerinta precizata în alin. (1) cel puțin în procentul prevazut în Anexa nr. 1. Procentul va indica raportul dintre numarul de

solicitanți/utilizatori SNT informați efectiv și numărul de solicitanți/utilizatori SNT care au solicitat informații.

IP 9-Informații privind indicatorii de performanță

Art. 13. (1) Până cel târziu la data de 1 martie a fiecărui an, OST are obligația de a întocmi o situație privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul act normativ.

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

(a) să transmită această situație către ANRGN;

(b) să publice această situație pe pagina de internet a societății;

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

IP 10 -Tel Verde pentru solicitanți/utilizatori SNT

Art. 14. (1) OST are obligația de a pune la dispoziția solicitanților/utilizatorilor, un număr de telefon de urgență netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora .

(2) OST are obligația să raporteze către ANRGN anual următoarele informații: numărul total de apeluri primite la numărul de urgență, numărul de apeluri aferente categoriilor de probleme semnala te și, după caz, modul de soluționare a problemelor semnala te de apelant.

SECȚIUNEA 2. Siguranța prestării serviciului

IP 11 -Indicatorii de siguranță

Art. 15. (1) Indicatorii de siguranță stabiliți pentru activitatea OST sunt:

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

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

L_{RC} este lungimea de retea supusa controlului în anul de referinta, exprimata în kilometri; aceasta se calculeaza prin însumarea lungimilor de retea verificate periodic conform normelor tehnice în vigoare.

L_{RA} este lungimea de retea activa la data de 31 decembrie a anului anterior anului de referinta, exprimata în kilometri.

(b) numarul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate pe un kilometru de retea verificata (NAP), calculat pe baza formulei:

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

NP este numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate pe parcursul anului de referinta, în urma controalelor planificate, cu exceptia defectelor cauzate de actiuni ale tertilor. Remedierea defectelor se realizeaza în conformitate cu prevederile normelor tehnice în vigoare.

(c) numarul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizarilor unor terti pe un kilometru de retea activa (NAP_T), se calculeaza pe baza formulei:

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

NP_T este numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze în retea, localizate pe parcursul anului de referinta, semnalate de terti, cu exceptia defectelor cauzate conductelor prin deteriorari produse de terti;

(d) numarul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze cauzate de actiunea unor terti pe un kilometru de retea activa (NAD_T), se calculeaza pe baza formulei:

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

ND_T este numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze în retea, cauzate de actiunea unor terti pe parcursul anului de referinta;

(2) Pentru realizarea serviciului, OST are obligatia de a-si desfasura activitatea astfel încât indicatorii de siguranta calculati conform lit. (a), (b) si (c) sa se situeze sub valorile precizate în Anexa nr. 1.

CAPITOLUL III. RECLAMATII

Art.16 (1) Solicitantii/utilizatorii SNT au dreptul sa adreseze OST reclamatii în legatura cu nerespectarea, de catre acesta a obligatiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanta.

(2) Reclamatia poate fi depusa în termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul/utilizatorul considera ca OST nu si-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanta.

(3) În formularea reclamatiei, solicitantii/utilizatorii SNT nu au obligatia de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligatiile OST, care solicitantii/utilizatorii considera ca nu au fost îndeplinite.

Art. 17Pentru rezolvarea reclamatiiilor, OST are urmatoarele obligatii:

- a) sa mentina un registru cu regim special în care sunt înregistrate aceste reclamatii.
- b) sa verifice, inclusiv prin constatarea la fata locului, aspectele semnalate în reclamatie, si sa contacteze reclamantul, daca este necesar pentru obtinerea unor informatii suplimentare;
- c) sa comunice, în termen de cel mult 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei, un raspuns reclamantului, prin care, dupa caz:
 1. sa admita ca reclamatia a fost justificata si sa ia masuri în regim de urgenta pentru îndeplinirea obligatiilor;
 2. sa respinga reclamatia, justificând precis cauzele respingerii.

Art.18. (1) Solicitantul/utilizatorul SNT are dreptul de a adresa ANRGN reclamatii în legatura cu nerespectarea, de catre OST a obligatiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta.

(2) Reclamatia poate fi depusa în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/utilizatorul considera ca OST nu si-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanta.

- (3)** Pentru analiza situatiei precizate la alin. (1) ANRGN are urmatoarele obligatii:
- a) sa verifice, inclusiv prin constatarea la fata locului, aspectele semnalate în reclamatie, si sa contacteze reclamantul si/sau OST, daca este necesar pentru obtinerea unor informatii suplimentare;
 - b) sa comunice reclamantului si OST, in termen de cel mult 30 zile de la data înregistrarii reclamatiei, un raspuns prin care, dupa caz:
 - 1. sa admita ca reclamatia a fost justificata si sa impuna OST un termen de realizare a obligatiilor care îi revin;
 - 2. sa respinga reclamatia, justificând precis cauzele respingerii.

CAPITOLUL IV. DISPOZITII FINALE

Art. 19. Pentru preluarea sesizarilor si reclamatilor solicitantilor/utilizatorilor SNT, OST are obligatia de a asigura functionarea cel putin a unui centru de relatii cu clientii si a unui serviciu telefonic permanent.

Art. 20. (1) OST are obligatia de a raporta anual catre ANRGN nivelul de realizare a indicatorilor de performanta conform Anexei nr. 2.

(2) Anexa nr. 2 se completeaza de catre OST si se transmite la ANRGN, în scris si în format electronic, la termenele precizate.

Art. 21. ANRGN are obligatia sa publice pe pagina proprie de internet datele transmise de catre OST în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii informatiilor.

Art. 22. Toate cererile, sesizarile, reclamatile, notificarile, rapoartele si orice alte comunicari prevazute în prezentul act normativ se transmit la sediul destinatarului în scris si se vor considera primite de destinatar:

- (a) la data predarii, daca sunt transmise personal sau prin curier, la adresa corespunzatoare sub semnatura de primire;
- (b) la data primirii de catre destinatar sau a refuzului de primire din partea acestuia, daca sunt expediate prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire;
- (c) la data generarii raportului afirmativ de primire a documentelor, în cazul expedierii prin fax sau posta electronica.

Art. 23. OST are obligatia de a-si organiza activitatea, astfel încât în situatia unor întreruperi planificate sau neplanificate, reluarea serviciului sa se realizeze cât mai urgent posibil.

Art. 24. ANRGN are dreptul de a aplica amenzi conform art. 109 punctul 15 si art. 110 alin. 2 lit. (d) din Legea gazelor nr. 351/2004 cu modificarile si completarile ulterioare în cazul în care constata nerespectarea de catre OST a prevederilor standardului de performanta.

Art. 25. Anexele nr. 1-2 fac parte integranta din prezentul act normativ.

Art. 26. (1) Prevederile art. nr. 5, 6, si 7 se aplica pentru procedurile de acces demarate dupa data intrarii în vigoare a prezentului act normativ.

(2) Prezentul Standard de performanta intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2007.

Anexa nr. 1 la Standardul de performanta pentru serviciul de transport
 Obiective aplicabile pentru anumiti indicatori de performanta

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv
IP1 - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SNT (art. 5)	98%
IP2 – Realizarea instalatiei de racordare la SNT a solicitantilor de acces (art. 6 lit. (a) si (b))	98%
IP4 - Informarea cu privire la reluarea prestarii serviciului (art 8 (1) lit. (a) si (b))	95%
IP5 - Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului si reluarea acestuia (art. 9. (1))	98%
IP6 - Rezolvarea reclamatiiilor utilizatorilor SNT referitoare la masurarea gazelor naturale (art. 10 (1) lit. (a) si (b))	100%
IP 7 - Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea si functionarea SNT în conditii de siguranta (art. 11 alin. (2))	95%
IP 8 - Obligatiile OST de informare a solicitantilor/utilizatorilor, decurgând din alte reglementari ale ANRGN (art. 12)	95%
IP 11 -Indicatori de siguranta (art. 15 (1) lit. (a))	(*)
(art. 15 (1) lit. (b))	(*)
(art. 15 (1) lit. (c))	(*)

(*) Valorile indicatorilor de siguranta IP11 se vor stabili în termen de un an de zile de la data intrarii în vigoare a prezentului act normativ.

Anexa nr. 2 la Standardul de performanta pentru serviciul de transport

Modele de raportare

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv	Realizat
IP1 - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SNT (art. 5)	98%	
IP2 – Realizarea instalatiei de racordare la SNT a solicitantilor de acces (art. 6 lit. (a) si (b))	98%	
IP4 - Infomarea cu privire la reluarea prestarii serviciului (art 8 (1) lit. (a) si (b))	95%	
IP5 - Notificarea întreruperilor planificate în prestarea serviciului si reluarea acestuia (art. 9. (1))	100%	
IP6 - Rezolvarea reclamatilor utilizatorilor SNT referitoare la masurarea gazelor naturale (art. 10 (1) lit. (a) si (b))	98%	
IP 7 - Rezolvarea sesizarilor referitoare la integritatea si functionarea SNT în conditii de siguranta (art. 11 alin. (2))	95%	
IP 8 - Obligatiile OST de informare a solicitantilor/utilizatorilor, decurgând din alte reglementari ale ANRGN (art. 12)	95%	
IP 11 -Indicatori de siguranta (art. 15 (1) lit. (a))	(*)	
(art. 15 (1) lit. (b))	(*)	
(art. 15 (1) lit. (c))	(*)	

(*) Valorile indicatorilor de siguranta IP11 se vor stabili în termen de un an de zile de la data intrarii în vigoare a prezentului act normativ.

Director General,

.....

L.S.

Data: