



MONITORUL OFICIAL

AL

ROMÂNIEI

Anul 183 (XXVII) — Nr. 919

PARTEA I
LEGI, DECRETE, HOTĂRĂRI ȘI ALTE ACTE

Vineri, 11 decembrie 2015

SUMAR

<u>Nr.</u>	<u>Pagina</u>
ACTE ALE ÎNALTEI CURȚI DE CASAȚIE ȘI JUSTIȚIE	
Decizia nr. 27 din 29 octombrie 2015 (Completul pentru dezlegarea unor chestiuni de drept în materie penală)	2-6
ACTE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI	
161. — Ordin privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale	7-18
162. — Ordin privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale	19-32

ACTE ALE ÎNALTEI CURȚI DE CASAȚIE ȘI JUSTIȚIE

ÎNALTA CURTE DE CASAȚIE ȘI JUSTIȚIE

COMPLETUL PENTRU DEZLEGAREA UNOR CHESTIUNI DE DREPT ÎN MATERIE PENALĂ

DECIZIA Nr. 27

din 29 octombrie 2015

Dosar nr. 3.061/1/2015/HP/P

Mirela Sorina Popescu	— președintele Secției penale a Înaltei Curți de Casație și Justiție, președintele completului
Leontina Șerban	— judecător la Secția penală
Lucia Tatiana Rog	— judecător la Secția penală
Ștefan Pistol	— judecător la Secția penală
Mariana Ghena	— judecător la Secția penală
Aurel Gheorghe Ilie	— judecător la Secția penală
Săndel Lucian Macavei	— judecător la Secția penală — judecător-raportor
Francisca Vasile	— judecător la Secția penală
Anca Mădălina Alexandrescu	— judecător la Secția penală
Valeria Maurer	— magistrat-asistent

S-a luat în examinare sesizarea formulată de Curtea de Apel Galați — Secția penală și pentru cauze cu minori în Dosarul nr. 524/44/2015, prin care, în baza art. 475 din Codul de procedură penală, se solicită Înaltei Curți de Casație și Justiție pronunțarea unei hotărâri prealabile pentru dezlegarea următoarei probleme de drept:

— *dacă ordonanța procurorului ierarhic superior [prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale] este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem” și nu „in personam”.*

Completul pentru dezlegarea unor chestiuni de drept în materie penală a fost constituit conform prevederilor art. 476 alin. (6) din Codul de procedură penală și art. 27⁴ din Regulamentul privind organizarea și funcționarea administrativă a Înaltei Curți de Casație și Justiție, republicat, cu modificările și completările ulterioare.

Sedința este prezidată de către președintele Secției penale a Înaltei Curți de Casație și Justiție, doamna judecător Mirela Sorina Popescu.

La ședința de judecată participă doamna Valeria Maurer, magistrat-asistent în cadrul Secției penale, desemnat în conformitate cu dispozițiile art. 27⁶ din Regulamentul privind organizarea și funcționarea administrativă a Înaltei Curți de Casație și Justiție, republicat, cu modificările și completările ulterioare.

Parchetul de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție este reprezentat de doamna procuror Irina Kuglay.

Magistratul-asistent prezintă referatul cauzei, arătând că la data de 29 septembrie 2015 a fost depus raportul întocmit de judecătorul-raportor, domnul judecător Săndel Macavei Lucian, prin care s-a exprimat opinia că — *redeschiderea urmăririi penale prevăzută de art. 335 din Codul de procedură penală este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară atât în urma infirmării soluției procurorului de către procurorul ierarhic superior în procedura prevăzută de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală, cât și în cazul infirmării dispuse din oficiu.*

Raportul a fost comunicat părților, la aceeași dată, acestea nedepunând la dosarul cauzei punctele lor de vedere privind chestiunea de drept supusă dezlegării.

La dosar a fost depus punctul de vedere al specialiștilor de la Facultatea de Drept și Științe Administrative din cadrul Universității de Vest din Timișoara, în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

La dosar a fost înaintat și punctul de vedere exprimat de Direcția legislație, studii, documentare și informatică juridică din cadrul Înaltei Curți de Casație și Justiție, care a opinat în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

De asemenea, la dosar au fost înaintate puncte de vedere ale Curții de Apel Galați, Curții de Apel Ploiești, Curții de Apel Suceava, Curții de Apel Pitești, Curții de Apel Oradea, Curții de Apel Bacău, Curții de Apel Craiova, Curții de Apel Constanța, Curții de Apel București, Curții de Apel Târgu Mureș, Curții de Apel Alba Iulia, Curții de Apel Cluj, însoțite de jurisprudență, opinia majoritară fiind în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

Opinia în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală numai în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem” a fost exprimată de magistrații din cadrul Curții de Apel Timișoara, Judecătoriei Toplița și Judecătoriei Odorheiu Secuiesc; în cadrul Curții de Apel Iași opinia majoritară a fost în sensul că este inadmisibilă confirmarea ordonanței procurorului ierarhic superior de către judecătorul de cameră preliminară, iar judecătorii din cadrul Judecătoriei Brăila au apreciat că este admisibilă sesizarea judecătorului de cameră preliminară doar când urmărirea penală a fost începută „in personam”.

Parchetul de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție a depus, la data de 26 octombrie 2015, concluzii privind rezolvarea de principiu a chestiunii de drept supuse dezlegării,

opinia susținută și oral fiind în sensul că dispozițiile art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală privind confirmarea de către judecătorul de cameră preliminară a redeschiderii urmăririi penale sunt aplicabile atât subsecvent exercitării din oficiu a controlului asupra soluției de netrimitere în judecată, de către procurorul ierarhic superior celui care a emis-o, cât și subsecvent exercitării acestui control la plângerea persoanei îndreptățite conform art. 336 din același cod.

Președintele completului a declarat dezbaterile închise, cauza rămânând în pronunțare.

ÎN ALTA CURTE,

asupra chestiunii de drept cu care a fost sesizată, constată următoarele:

I. Titularul și obiectul sesizării

Prin Încheierea din 26 iunie 2015, pronunțată în Dosarul nr. 524/44/2015, în baza art. 475 din Codul de procedură penală, Curtea de Apel Galați — Secția penală și pentru cauze cu minori a dispus sesizarea Înaltei Curți de Casație și Justiție pentru pronunțarea unei hotărâri prealabile pentru dezlegarea de principiu a chestiunii de drept *dacă ordonanța procurorului ierarhic superior [prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale] este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem” și nu „in personam”.*

II. Expunerea succintă a cauzei

Prin cererea înregistrată pe rolul Curții de Apel Galați cu nr. 524/44/2015, Parchetul de pe lângă Curtea de Apel Galați a solicitat, în baza art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală, confirmarea de către instanța de judecată a Ordonanței nr. 88/II/2/2015 din 11 iunie 2015 a procurorului general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați.

Prin Ordonanța nr. 88/II/2/2015 din 11 iunie 2015 a procurorului general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați s-a admis plângerea formulată de petentul M.L.C.; s-a infirmat Ordonanța de clasare nr. 596/P/2014 din 20 aprilie 2015 a Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați și s-a dispus redeschiderea și reluarea urmăririi penale în cauză.

S-au înaintat Lucrea nr. 88/II/2/2015 și Dosarul nr. 596/P/2014 ale Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați la Curtea de Apel Galați — Secția penală și pentru cauze cu minori în vederea confirmării redeschiderii urmăririi penale de către judecătorul de cameră preliminară de la această instanță și completării cercetărilor efectuate în cauză în condițiile menționate în considerentele ordonanței.

Pentru a dispune astfel, procurorul general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați a reținut că prin plângerea penală formulată la data de 23 octombrie 2014 M.L.C. a solicitat efectuarea de cercetări față de C.M., avocat în cadrul Baroului de Avocați Galați, pentru săvârșirea infracțiunii de fals în înscrisuri sub semnătură privată, prevăzută de art. 322 alin. (1) din Codul penal.

În fapt, M.L.C. a sesizat că avocatul C.M. a întocmit în fals „împuternicirea avocațială nr. 163 bis și nr. 165 bis din 30.10.2012”, fără știința sa, prin contrafacerea semnăturii sale, și a folosit acest înscris în Dosarul nr. 14.370/233/2013 al Judecătoriei Galați. În baza acestui înscris, prin Sentința civilă nr. 8.305 din 8 august 2014, s-a dispus respingerea contestației la executare promovate de către petent împotriva executării silite care a făcut obiectul Dosarului nr. 227/ES-MPL/2010 al B.E.J.M.P.L.

Pe parcursul soluționării recursului declarat de M.L.C. împotriva Sentinței civile nr. 8.305 din 8 august 2014 a Judecătoriei Galați, la termenul din 18 decembrie 2014, petentul

a solicitat suspendarea soluționării cauzei în condițiile prevăzute de art. 183 din Codul de procedură civilă anterior.

Cererea a fost admisă de către Tribunalul Galați — Secția I civilă și, în baza dispozițiilor art. 183 din Codul de procedură civilă anterior, s-a suspendat judecarea pricinii până la soluționarea procesului penal.

În aceste condiții, cu Adresa nr. 14.370/233/2015, Tribunalul Galați — Secția I civilă a înaintat Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați Împuternicirea avocațială nr. 163 bis și nr. 165 bis din 30 octombrie 2012, în original, procesul-verbal de constatare încheiat, la data de 18 decembrie 2014, conform prevederilor art. 181 alin. 1 din Codul de procedură civilă anterior, precum și Încheierea de ședință din 18 decembrie 2014, pronunțată în Dosarul nr. 14.370/233/2013 al instanței de recurs.

În raport cu fapta astfel sesizată, în cauză s-a dispus începerea urmăririi penale față de C.M. pentru infracțiunea de fals în înscrisuri sub semnătură privată, prevăzută de art. 322 alin. (1) din Codul penal.

Prin Ordonanța nr. 596/P/2014 din 20 aprilie 2015 a Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați s-a dispus clasarea cauzei cu privire la săvârșirea infracțiunii de fals în înscrisuri sub semnătură privată, prevăzută de art. 322 alin. (1) din Codul penal, în temeiul art. 314 alin. (1) lit. a) și art. 315 alin. (1) lit. b) din Codul de procedură penală în referire la art. 16 alin. (1) lit. a) din Codul de procedură penală.

Potentul M.L.C. a formulat plângere împotriva acestei ordonanțe, în baza art. 339 din Codul de procedură penală, în termen legal, în cuprinsul căreia a reiterat aspectele sesizate prin plângerea penală, susținând, în esență, că nu s-au administrat în mod corespunzător probele necesare, iar ordonanța contestată, adoptată la data de 20 aprilie 2015, nu cuprinde date concrete și nici nu arată care este raționamentul logico-juridic care a condus la soluția de clasare a cauzei.

În dovedirea aspectelor sesizate prin plângerea penală formulată în cauză, petentul a solicitat efectuarea unei expertize grafoscopice, audierea tatălui său M.L. și a executorului judecătoresc M.P.L.

O plângere cu un conținut identic a fost formulată la data de 5 iunie 2015 la Curtea de Apel Galați, instanță care a trimis-o spre competență soluționare Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați cu Adresa nr. 3.359/II/A/38/2014 din 8 iunie 2015.

Plângerea formulată de petentul M.L.C. împotriva Ordonanței nr. 596/P/2014 din 20 aprilie 2015 a Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați a fost admisă, iar ordonanța a fost infirmată în vederea continuării cercetărilor.

În baza art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală, procurorul general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați a solicitat confirmarea redeschiderii urmăririi penale de către judecătorul de cameră preliminară de la Curtea de Apel Galați, instanță căreia i-a fost înaintat Dosarul nr. 596/P/2014 al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați, o copie a Lucreii nr. 88/II/2/2015 din 11 iunie 2015, precum și actele anexate de petent în copie.

Cauza a fost înregistrată pe rolul Curții de Apel Galați cu nr. 524/44/2015, fiind repartizată spre soluționare judecătorului de cameră preliminară, la termenul din 17 iunie 2015 în Camera de consiliu, fără participarea procurorului și a părților, așa cum cer dispozițiile art. 335 alin. (4) teza a II-a din Codul de procedură penală.

Curtea, din oficiu, în baza art. 29 alin. (2) și (4) din Legea nr. 47/1992 privind organizarea și funcționarea Curții Constituționale, a dispus sesizarea Curții Constituționale cu excepția de neconstituționalitate a dispozițiilor art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală, iar în baza art. 475 din Codul de procedură penală a sesizat Înalta Curte de Casație și Justiție — Completul pentru dezlegarea unor chestiuni de drept în materie

penală pentru a pronunța o hotărâre prealabilă în vederea dezlegării chestiunii de drept anterior menționate.

Pe fondul cauzei, Curtea a apreciat că nu poate proceda la soluționarea prezentei cauze, deoarece nu poate stabili cu exactitate dacă judecătorului de cameră preliminară îi revine competența de a proceda la confirmarea Ordonanței nr. 88/III/2/2015 din 21 iunie 2015 a procurorului general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați, conform dispozițiilor art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală.

Instanța care a sesizat Înalta Curte de Casație și Justiție cu chestiunea de drept supusă dezlegării și-a exprimat punctul de vedere, apreciind că singurul mod în care procurorul ierarhic superior poate declanșa procedura prevăzută de art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală (și implicit cere confirmarea soluției) este acela al sesizării din oficiu pe calea controlului ierarhic de legalitate și oportunitate prevăzut de dispozițiile art. 77 lit. k), l), m) și p) din Ordinul ministrului justiției nr. 2.632/C/2014 pentru aprobarea Regulamentului de ordine interioară al parchetelor.

III. Punctul de vedere al completului de judecată care a sesizat Înalta Curte de Casație și Justiție

Titularul sesizării a apreciat că „nu poate proceda la soluționarea prezentei cauze”.

Din analiza coroborată a prevederilor art. 335 din Codul de procedură penală și art. 341 din Codul de procedură penală se consideră că singurul mod în care procurorul ierarhic superior poate declanșa procedura prevăzută de art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală (și implicit cere confirmarea soluției) este acela al sesizării din oficiu pe calea controlului ierarhic de legalitate și oportunitate prevăzut de dispozițiile art. 77 lit. k), l), m) și p) din Ordinul ministrului justiției nr. 2.632/C/2014 pentru aprobarea Regulamentului de ordine interioară al parchetelor.

IV. Punctele de vedere exprimate de curțile de apel și instanțele de judecată arondate

La dosar au fost înaintate punctele de vedere ale magistraților din cadrul Curții de Apel Galați, Curții de Apel Ploiești, Curții de Apel Suceava, Curții de Apel Pitești, Curții de Apel Oradea, Curții de Apel Bacău, Curții de Apel Craiova, Curții de Apel Constanța, Curții de Apel București, Curții de Apel Târgu Mureș, Curții de Apel Alba Iulia, Curții de Apel Cluj, cu privire la chestiunea de drept supusă dezlegării, opinia majoritară fiind în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

Puncte de vedere diferite, în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală numai în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, au fost exprimate de magistrații din cadrul Curții de Apel Timișoara, Judecătoriei Toplița și Judecătoriei Odorheiu Secuiesc; în cadrul Curții de Apel Iași opinia majoritară a fost în sensul că este inadmisibilă confirmarea ordonanței procurorului ierarhic superior de către judecătorul de cameră preliminară, iar judecătorii din cadrul Judecătoriei Brăila au apreciat că este admisibilă sesizarea judecătorului de cameră preliminară doar când urmărirea penală a fost începută „in personam”.

V. Punctul de vedere al Parchetului de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție

Prin Adresa cu numărul 2.236/C/2192/III-5/2015 din data de 30 septembrie 2015, Parchetul de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție a comunicat că analiza jurisprudenței naționale vizând „modul de interpretare a dispozițiilor art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală, în sensul de a se stabili dacă redeschiderea urmăririi penale dispuse de procurorul ierarhic superior trebuie supusă confirmării instanței în toate cazurile sau doar în situația în care aceasta se dispune din oficiu de către procurorul ierarhic superior și nu ca urmare a admiterii plângerii formulate de una din părți”, a relevat existența unei practici majoritar unitare, în sensul că infirmarea soluției de netrimite în judecată, dispusă de procurorul ierarhic superior, ca urmare a exercitării controlului ierarhic din oficiu sau la plângerea formulată de persoana interesată, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară.

În acest context, prin Adresa nr. 2.236/C/2192/III-5/2015 din 26 octombrie 2015, Parchetul de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție a comunicat că nu există în lucru nicio sesizare având ca obiect promovarea unui recurs în interesul legii vizând chestiunea de drept supusă dezlegării, iar opinia parchetului cu privire la aceasta este că dispozițiile art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală privind confirmarea de către judecătorul de cameră preliminară a redeschiderei urmăririi penale sunt aplicabile atât subsecvent exercitării din oficiu a controlului asupra soluției de netrimite în judecată, de către procurorul ierarhic superior celui care a emis-o, cât și subsecvent exercitării acestui control la plângerea persoanei îndreptățite conform art. 336 din același cod.

VI. Punctul de vedere al Direcției legislație, studii și documentare din cadrul Înaltei Curți de Casație și Justiție a fost atașat dosarului, fiind în sensul că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

VII. Opinia specialiștilor consultați

În conformitate cu dispozițiile art. 476 alin. (10) raportat la art. 473 alin. (5) din Codul de procedură penală a fost solicitată opinia scrisă a specialiștilor, comunicând punctul de vedere specialiștii din cadrul Universității de Vest Timișoara, care au apreciat că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

VIII. Jurisprudență relevantă în cauză

Au fost depuse hotărâri judecătorești ale instanțelor naționale, care, în majoritate au apreciat că ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea părții vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului de caz și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală atât în situația în care urmărirea penală a fost începută „in rem”, cât și „in personam”.

IX. Raportul asupra chestiunii de drept supuse dezlegării

Opinia judecătorului-raportor asupra chestiunii de drept supuse dezlegării a fost în sensul că „redeschiderea urmăririi penale prevăzute de art. 335 din Codul de procedură penală este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară atât în urma infirmării soluției procurorului de către procurorul ierarhic superior

în procedura prevăzută de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală, cât și în cazul infirmării dispuse din oficiu.”

X. Dispoziții legale incidente

Art. 335 din Codul de procedură penală — Reluarea în caz de redeschidere a urmăririi penale:

„Art. 335. — (1) Dacă procurorul ierarhic superior celui care a dispus soluția constată, ulterior, că nu a existat împrejurarea pe care se întemeia clasarea, infirmă ordonanța și dispune redeschiderea urmăririi penale. Dispozițiile art. 317 se aplică în mod corespunzător.

(2) În cazul în care au apărut fapte sau împrejurări noi din care rezultă că a dispărut împrejurarea pe care se întemeia clasarea, procurorul revocă ordonanța și dispune redeschiderea urmăririi penale.

(3) Când constată că suspectul sau inculpatul nu și-a îndeplinit cu rea-credință obligațiile stabilite conform art. 318 alin. (3), procurorul revocă ordonanța și dispune redeschiderea urmăririi penale.

(4) Redeschiderea urmăririi penale este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară, în termen de cel mult 3 zile, sub sancțiunea nulității. Judecătorul de cameră preliminară hotărăște prin încheiere motivată, în camera de consiliu, fără participarea procurorului și a suspectului sau, după caz, a inculpatului, asupra legalității și temeiniciei ordonanței prin care s-a dispus redeschiderea urmăririi penale. Încheierea judecătorului de cameră preliminară este definitivă.

(5) În cazul în care s-a dispus clasarea sau renunțarea la urmărirea penală, redeschiderea urmăririi penale are loc și atunci când judecătorul de cameră preliminară a admis plângerea împotriva soluției și a trimis cauza la procuror în vederea completării urmăririi penale. Dispozițiile judecătorului de cameră preliminară sunt obligatorii pentru organul de urmărire penală.”

XI. Înalta Curte de Casație și Justiție

Examinând sesizarea formulată în vederea pronunțării unei hotărâri prealabile, raportul întocmit de judecătorul-raportor și chestiunea de drept ce se solicită a fi dezlegată, reține următoarele:

A. Cu privire la condițiile de admisibilitate a sesizării:

Din analiza actelor și lucrărilor dosarului se constată că, în mod legal, a fost sesizată Înalta Curte de Casație și Justiție prin Încheierea din 26 iunie 2015, pronunțată de către Curtea de Apel Galați în Dosarul nr. 524/44/2015, fiind îndeplinite cerințele impuse de dispozițiile art. 475 din Codul de procedură penală.

Astfel, Curtea de Apel Galați a fost investită cu soluționarea cauzei în ultimă instanță, respectiv cererea formulată de Parchetul de pe lângă Curtea de Apel Galați privind redeschiderea urmăririi penale de către judecătorul de cameră preliminară, ce face obiectul Dosarului nr. 596/P/2014 al aceleiași unități; chestiunea de drept cu care a fost sesizată instanța supremă nu a primit încă o rezolvare printr-o hotărâre prealabilă sau printr-un recurs în interesul legii și nici nu face obiectul unui asemenea recurs, astfel cum rezultă din Adresa nr. 2.236/C/2192/III-5/2015 din 26 octombrie 2015 a procurorului general al Parchetului de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție; soluționarea pe fond a cauzei depinde de lămurirea chestiunii de drept ce face obiectul prezentei sesizări, dosarul având ca obiect cererea de confirmare a Ordonanței nr. 88/II/2/2015 din 11 iunie 2015 prin care a fost infirmată Ordonanța de clasare nr. 596/P/2014 din 20 aprilie 2015 a Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați.

B. Cu privire la chestiunea de drept a cărei dezlegare este solicitată:

Înalta Curte de Casație și Justiție, constatând că întrebarea a fost impropriu formulată, pornind de la premisa expusă de titularul sesizării, în sensul că „nu poate proceda la soluționarea

prezentei cauze, deoarece nu poate stabili cu exactitate dacă judecătorului de cameră preliminară îi revine competența de a proceda la confirmarea Ordonanței nr. 88/II/2/2015 din 11 iunie 2015 a procurorului general al Parchetului de pe lângă Curtea de Apel Galați, conform dispozițiilor art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală”, pentru a se permite interpretarea dreptului, va proceda la reformularea acesteia în sensul: *dacă este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară redeschiderea urmăririi penale ca urmare a infirmării soluției în procedura prevăzută de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală sau dispozițiile art. 335 din Codul de procedură penală se aplică doar în cazul infirmării dispuse din oficiu.*

Redeschiderea urmăririi penale reprezintă unul din cazurile de reluare a urmăririi penale, instituție reglementată în cuprinsul cap. VI din titlul I „Partea specială” a Codului de procedură penală intitulat „Urmărirea penală”.

Potrivit art. 332 alin. (1) din Codul de procedură penală, urmărirea penală este reluată în caz de:

- a) încetare a cauzei de suspendare;
- b) restituire a cauzei de către judecătorul de cameră preliminară;
- c) redeschidere a urmăririi penale.

În cuprinsul dispozițiilor art. 335 din Codul de procedură penală sunt reglementate expres cazurile în care se dispune redeschiderea urmăririi penale și soluțiile adoptate de procuror:

a) dacă procurorul ierarhic superior celui care a dispus soluția constată, ulterior, că nu a existat împrejurarea pe care se întemeia clasarea, infirmă ordonanța și dispune redeschiderea;

b) dacă au apărut fapte sau împrejurări noi din care rezultă că au dispărut împrejurările pe care se întemeia clasarea, procurorul revocă ordonanța și dispune redeschiderea;

c) când suspectul sau inculpatul nu și-a îndeplinit, cu rea-credință, obligațiile stabilite la momentul renunțării la urmărirea penală, procurorul revocă ordonanța și dispune redeschiderea;

d) dacă s-a dispus clasarea sau renunțarea la urmărire penală și judecătorul de cameră preliminară, în temeiul art. 341 alin. (6) lit. b) și alin. (7) pct. 2 lit. b) din Codul de procedură penală, admite plângerea împotriva soluției și trimite cauza la procuror în vederea completării urmăririi penale.

Înalta Curte de Casație și Justiție constată că în prezenta cauză este incidentă ipoteza în care procurorul ierarhic superior celui care a dispus soluția în plângerea persoanei interesate constată, ulterior, că nu a existat împrejurarea pe care s-a întemeiat clasarea.

Conform art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală, redeschiderea urmăririi penale este supusă, *expressis verbis*, confirmării judecătorului de cameră preliminară.

În contextul în care infirmarea ordonanței prin care s-a adoptat o soluție de netrimite în judecată nu este reglementată doar în cuprinsul art. 335 din Codul de procedură penală, se ridică justificat problema dacă este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară redeschiderea urmăririi penale ca urmare a infirmării soluției și în procedura prevăzută de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală sau dispozițiile art. 335 din Codul de procedură penală se aplică doar în cazul infirmării dispuse din oficiu.

Dezlegarea problemei depinde de modul în care se înțelege raportul dintre procedurile prevăzute de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală și de dispozițiile art. 335 din Codul de procedură penală.

În situația în care se apreciază că este vorba de două proceduri distincte, fără legătură între ele, atunci confirmarea de către judecătorul de cameră preliminară este aplicabilă doar în cazul infirmării din oficiu a soluției, nu și în procedura plângerii împotriva soluțiilor de către persoanele interesate.

O astfel de interpretare însă, bazată exclusiv pe reglementarea celor două instituții în cadrul unor capitole

separate, fără să existe o normă de trimitere care să facă legătura între ele, este greșită.

Esențială pentru o corectă interpretare a situației este analiza în sine a cazului de infirmare a ordonanței prin care un procuror a adoptat o soluție de către procurorul ierarhic superior [art. 64 alin. (3) din Legea nr. 304/2004 privind organizarea judiciară, republicată, cu modificările și completările ulterioare — „soluțiile adoptate de procuror pot fi infirmate motivat de către procurorul ierarhic superior, când sunt apreciate ca nelegale”].

Concluzia ce se desprinde este că toate soluțiile adoptate de procuror sunt supuse controlului de legalitate al procurorului ierarhic superior și acest lucru este valabil indiferent dacă există o plângere din partea vreunei persoane interesate sau din oficiu.

Apoi toate soluțiile adoptate de procuror sunt supuse controlului privind legalitatea și temeinicia în cazul în care împotriva acestora s-a formulat plângere de către orice persoană ale cărei interese au fost vătămate prin adoptarea lor.

În cazul în care găsește plângerea întemeiată, precum cazul de față, procurorul ierarhic superior admite plângerea și dispune infirmarea soluției. În situația în care a fost începută urmărirea penală, iar ulterior s-a dispus clasarea, subsecvent infirmării se va dispune redeschiderea urmăririi penale.

Se poate observa că nu există o dispoziție legală specială privind infirmarea ordonanței de clasare în acest caz, în consecință, mecanismul aplicabil pentru soluționarea plângerii nu poate fi decât cel prevăzut de art. 335 alin. (1) și (4) din Codul de procedură penală.

În sprijinul acestei interpretări pledează și faptul că, în cazul continuării procedurii plângerii împotriva soluțiilor de neurmărire sau netrimiterii în judecată și ajungerii în fața unui judecător potrivit art. 340 din Codul de procedură penală, sunt expres reglementate regulile de procedură și soluțiile ce se pot adopta (art. 341 din Codul de procedură penală), iar în situația sus-menționată, neexistând o normă expresă cu care

prevederile privind plângerea persoanei interesate să fie completate, nu înseamnă că circuitul a fost închis, ci mecanismul final de aplicat trebuie să fie cel prevăzut de art. 335 alin. (1) și (4) din Codul de procedură penală.

Potrivit art. 273 din Codul de procedură penală anterior, reluarea urmăririi penale în caz de redeschidere era de competența exclusivă a procurorului, prevederile alin. 2 al articolului anterior menționat arătând doar că redeschiderea urmăririi penale se dispune de procuror prin ordonanță. Spre deosebire de vechea reglementare, conform art. 335 alin. (4) din actualul Cod de procedură penală, instituția redeschiderii urmăririi penale nu mai este prerogativa exclusivă a procurorului, ci este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară. În acest fel, legiuitorul a înțeles să pună în acord dispozițiile Codului de procedură penală cu prevederile art. 6 paragraful (1) din Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, ca urmare a celor reținute de Curtea Europeană a Drepturilor Omului prin Hotărârea din 4 august 2005, pronunțată în *Cauza Stoianova și Nedelcu împotriva României*, paragraful 21, prin care instanța europeană a constatat necesitatea ca posibilitatea acordată parchetului de a redeschide urmărirea penală să fie supusă autorizării unei instanțe naționale care să fie obligată să examineze temeinicia unei astfel de cereri, în sensul de a aprecia dacă redeschiderea cazului nu este inechitabilă sau perioada scursă de la încetarea anchetei nu este excesivă.

Procedura de confirmare de către judecătorul de cameră preliminară a redeschiderii urmăririi penale astfel reglementată — respectiv prin ajungerea în fața unei „instanțe naționale” — constituie, prin urmare, o garanție procesuală a caracterului echitabil al actului de redeschidere a urmăririi penale acordată participanților la procesul penal, conform dispozițiilor art. 21 alin. (3) din Constituție și ale art. 6 paragraful (1) din Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale.

Pentru considerentele arătate, în temeiul art. 477 din Codul de procedură penală,

ÎNALTA CURTE DE CASAȚIE ȘI JUSTIȚIE

În numele legii

DECIDE:

Admite sesizarea formulată de Curtea de Apel Galați în Dosarul nr. 524/44/2015, prin care se solicită pronunțarea unei hotărâri prealabile pentru dezlegarea următoarei chestiuni de drept: dacă ordonanța procurorului ierarhic superior, prin care în baza art. 335 alin. (1) din Codul de procedură penală este admisă plângerea persoanei vătămate și se dispune infirmarea ordonanței procurorului și redeschiderea urmăririi penale, este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară potrivit art. 335 alin. (4) din Codul de procedură penală.

Stabilește că redeschiderea urmăririi penale prevăzută de art. 335 din Codul de procedură penală este supusă confirmării judecătorului de cameră preliminară, atât în urma infirmării soluției procurorului de către procurorul ierarhic superior în procedura prevăzută de art. 336 și următoarele din Codul de procedură penală, cât și în cazul infirmării dispuse din oficiu.

Obligatorie de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, potrivit art. 477 alin. (3) din Codul de procedură penală.

Pronunțată în ședință publică astăzi, 29 octombrie 2015.

PREȘEDINTELE SECȚIEI PENALE
A ÎNALTEI CURȚI DE CASAȚIE ȘI JUSTIȚIE
MIRELA SORINA POPESCU

Magistrat-asistent,
Valeria Maurer

ACTE 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,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. f) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

Art. 1. — Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Operatorul de transport și de sistem va duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar direcțiile din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

Art. 3. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin, se abrogă anexa nr. 1 la Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale nr. 1.361/2006 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport al gazelor naturale și a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 și 27 bis din 16 ianuarie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 octombrie 2016.

Art. 5. — Până la data de 1 noiembrie 2016, operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale are obligația de a transmite la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și de a publica pe pagina proprie de internet situația privind indicatorii de performanță aferenți perioadei 1 ianuarie 2016—30 septembrie 2016, întocmită în conformitate cu prevederile legale existente până la data intrării în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin prezentul ordin.

Art. 6. — De la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, și până la data de 1 octombrie 2016, operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale are obligația de a efectua configurările necesare sistemelor informatice și ale bazelor proprii de date în vederea implementării prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

București, 26 noiembrie 2015.
Nr. 161.

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:

a) utilizatorii sistemului de transport al gazelor naturale;

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

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

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

e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

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

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

b) accesul la sistemul de transport al gazelor naturale;

- c) racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale;
 - d) refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de lucrări la infrastructura sistemului de transport al gazelor naturale;
 - e) respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
 - f) limitarea/întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.
- Art. 3. — Prevederile prezentului standard nu se aplică:
- a) în situații de urgență, declarate în conformitate cu prevederile legale;
 - b) în caz de forță majoră, declarată în conformitate cu prevederile legale;
 - c) la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale sistemului aflat în amonte.

SECȚIUNEA 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) **IP** — indicator de performanță;
 - c) **OTS** — operatorul de transport și de sistem al gazelor naturale;
 - d) **ST** — sistemul de transport al gazelor naturale;
 - e) **Convenție-cadru** — Convenția-cadru privind stabilirea parametrilor tehnologici aferenți punctelor fizice de intrare în/ieșire din Sistemul național de transport al gazelor naturale;
 - f) **indicator de performanță** — parametru prin care se stabilește nivelul minim de calitate pentru realizarea activităților prevăzute la art. 2 alin. (2);
 - g) **întrerupere neplanificată** — întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, fără înștiințarea prealabilă a utilizatorilor ST;
 - h) **întrerupere planificată** — întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, cu înștiințarea prealabilă a utilizatorilor ST;
 - i) **serviciu de transport și de sistem al gazelor naturale** — totalitatea activităților necesare pentru rezervarea capacității și transportul gazelor naturale prin ST, precum și pentru racordarea, exploatarea, dezvoltarea ST și, după caz, interconectarea cu alte sisteme;
 - j) **solicitant** — orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OTS;
 - k) **solicitare** — orice cerere scrisă depusă/transmisă la OTS, alta decât pentru prestarea unei activități conexe celei de operare a ST;
 - l) **utilizator ST** — utilizator al sistemului de transport al gazelor naturale.
- (2) Termenii menționați la alin. (1) se completează cu termenii și expresiile definiți/definite în legislația aplicabilă în sectorul gazelor naturale.

CAPITOLUL II Indicatori de performanță

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** — respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- c) **IP2** — accesul la ST;
- d) **IP3** — racordarea la ST;
- e) **IP4** — refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST;

f) **IP5** — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;

g) **IP6** — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale;

h) **IP7** — soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard;

i) **IP8** — Tel Verde;

j) **IP9** — realizarea obligației de plată a compensațiilor, datorate în conformitate cu prevederile standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.

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 utilizatorului ST numărul de înregistrare menționat la alin. (1), astfel:

- a) pe loc, pentru solicitările/sesizările/reclamațiile depuse la biroul specializat;
- b) în termen de maximum două zile lucrătoare, pentru solicitările/sesizările/reclamațiile primite:
 - (i) online;
 - (ii) prin poștă electronică;
 - (iii) prin fax;
 - (iv) prin poștă.

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

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

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

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

Art. 8. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 7 alin. (3) se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

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

Art. 9. — Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la art. 7 alin. (3) lit. b) OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

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

IP1 — Respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale

Art. 10. — OTS are obligația de a respecta, în punctele fizice de predare-preluare, parametrii tehnologici conveniți cu utilizatorii ST, în conformitate cu prevederile Convenției-cadru.

Art. 11. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator ST, cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți aferenți punctelor de predare-preluare, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

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

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

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

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

Art. 12. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 11 alin. (1) se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 13. — (1) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 10, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

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

Art. 14. — OTS are obligația de a respecta, în punctele de predare-preluare, cerințele de calitate a gazelor naturale impuse de Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările ulterioare.

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

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

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

Art. 16. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 15 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_1^3 = \frac{N_{Rcalitate15}}{N_{TRcalitate} - N_{RCLcalitate}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

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

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

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

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

Art. 17. — (1) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la art. 14, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 2.000 lei.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

Art. 18. — (1) OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator ST, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

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

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

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

(5) În situația în care, în urma constatării prevăzute la alin. (2), utilizatorul ST dorește verificarea metrologică a sistemului/mijlocului de măsurare, acesta depune/transmite o cerere la OTS, iar verificarea metrologică se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România.

Art. 19. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 18 alin. (1) se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 20. — (1) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 18 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

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

a) o sumă fixă în valoare de 500 lei;

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

IP2 — Accesul la ST

Art. 21. — La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a răspunde în termen de 30 zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi acordul sau refuzul de acces la ST.

Art. 22. — OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise, ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la accesul la ST, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora.

Art. 23. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligațiilor prevăzute la art. 21 se calculează cu formula:

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

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

b) $N_{TCacces}$ — numărul total al cererilor de acces la ST primite.

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

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

$$IP_2^2 = \frac{N_{Racces15}}{N_{TRacces} - N_{RCLacces}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a) $N_{Racces15}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

b) $N_{TRacces}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST primite;

c) $N_{RCLacces}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor privind accesul la ST clasate.

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

Art. 24. — (1) Pentru neîndeplinirea obligațiilor prevăzute la art. 21, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 60 lei;

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

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

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

IP3 — Racordarea la ST

Art. 25. — La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi avizul tehnic de racordare sau refuzul privind racordarea la ST.

Art. 26. — OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la racordarea la ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

Art. 27. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligațiilor prevăzute la art. 25 se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 28. — (1) Pentru neîndeplinirea obligațiilor prevăzute la art. 25, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 60 lei;

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

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

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

Art. 29. — Pentru realizarea unei noi instalații de racordare la ST sau pentru modificarea/reamplasarea uneia existente, OTS are obligația să finalizeze lucrările și să pună în funcțiune instalația de racordare în termenul stabilit în contractul de racordare.

Art. 30. — OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare la ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

Art. 31. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 29 se calculează cu formula:

$$IP_3^3 = \frac{N_{IR}}{N_{TIR}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

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

b) N_{TIR} — numărul total al instalațiilor de racordare puse în funcțiune.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 32. — (1) Pentru nerespectarea obligației prevăzute la art. 29, OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică în situația în care OTS dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează neemiterii de către terți în termenul legal a unor avize/aprobări/autorizații sau transmiterii cu întârziere de către solicitantul ori utilizatorul ST a documentelor necesare solicitate de OTS.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

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

Art. 33. — În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatarei și întreținerii sistemului de transport al gazelor naturale sau a unei părți componente a acestuia, sunt afectate terenuri și/sau bunuri proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice ori juridice, OTS are obligația de a reduce la starea inițială terenurile și/sau bunurile afectate.

Art. 34. — OTS are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

Art. 35. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 34 se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

Art. 36. — Pentru nerespectarea termenului prevăzut la art. 34, OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

Art. 37. — (1) OTS are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorilor ȘT.

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

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

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

Art. 38. — (1) În situația în care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale a fost limitată și/sau întreruptă neplanificat, OTS are obligația să notifice telefonic sau prin poșta electronică fiecare utilizator ȘT afectat, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

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

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

Art. 39. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 38 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_5^1 = \frac{N_{U6}}{N_{Uafecțați}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

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

b) $N_{Uafecțați}$ — numărul total al utilizatorilor ȘT afectați.

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

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

$$IP_5^2 = \frac{N_{U24}}{N_{Uafecțați}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

a) N_{U24} — numărul utilizatorilor ȘT afectați pentru o perioadă mai mare de 24 de ore, notificați corespunzător;

b) $N_{Uafecțați}$ — numărul total al utilizatorilor ȘT afectați.

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

Art. 40. — (1) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 38 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 200 lei;

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

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

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

Art. 41. — (1) OTS are dreptul să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare/reabilitare/reparație/modernizare/exploatare și întreținere.

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

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

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

Art. 42. — (1) În situația în care prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OTS are obligația de a notifica utilizatorii ȘT afectați, în scris, cu minimum 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu privire la data și ora reluării prestării serviciului.

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

Art. 43. — (1) Indicatorul specific de performanță care stabilește gradul de îndeplinire a obligației prevăzute la art. 42 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_6^1 = \frac{N_{U5}}{N_{Uafecțați}} \times 100, \text{ unde:}$$

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

b) $N_{Uafecțați}$ — numărul total al utilizatorilor ȘT 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. 42 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_6^2 = \frac{N_{Ureluare}}{N_{Uafecțați}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

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

b) $N_{Uafecțați}$ — numărul total al utilizatorilor ȘT afectați.

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

Art. 44. — (1) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la art. 42 alin. (1) și/sau alin. (2), OTS are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

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

IP7 — Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard

Art. 45. — (1) OTS are obligația de a răspunde oricărui solicitant/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. 11 alin. (2)—(5) și la art. 18 alin. (2)—(5).

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

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

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

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

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

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

Art. 47. — Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la art. 45 alin. (1), OTS are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 10 lei;

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

IP8 — Tel Verde

Art. 48. — (1) OTS are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, netaxabil, accesibil 24 de ore din 24 și cu înregistrare vocală, denumit *Tel Verde*, pentru preluarea sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la apariția unor defecțiuni sau la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a ST.

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

a) numărul total de apeluri primite la Tel Verde;

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

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

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

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

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

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

Art. 49. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 48 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

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

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

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

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

(3) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 48 alin. (4) se calculează cu formula:

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

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

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

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

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

Art. 50. — (1) Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează de către OTS la cererea îndreptățită a solicitantului sau a utilizatorului ST, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii.

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

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

(4) Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensațiile datorate se specifică expres „Contravaloare compensații conform indicatorului de performanță ...”.

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

Art. 51. — În cazul în care OTS nu efectuează plata compensațiilor stabilite în prezentul standard în termenul și în condițiile prevăzute la art. 50, acesta are obligația să plătească solicitantului:

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

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

Art. 52. — (1) Indicatorul specific de performanță aferent obligației prevăzute la art. 50 alin. (1) se calculează cu formula:

$$IP_9^1 = \frac{N_{comp30}}{N_{TComp}} \times 100, (\%) \text{ unde:}$$

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

b) N_{TComp} — numărul total al cererilor privind plata compensațiilor, primite.

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

CAPITOLUL III

Modalități de comunicare

Art. 53. — (1) La solicitările/sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator ST, OTS are obligația de a analiza aspectele semnalate și de a răspunde, în scris, cu privire la rezultatul analizei efectuate și la măsurile dispuse.

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

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

- prin poșta electronică;
- prin fax;
- prin poștă;

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

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

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

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

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

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

Art. 54. — (1) Solicitantul sau utilizatorul ST are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizări/reclamații în legătură cu nerespectarea de către OTS a obligațiilor care îi revin în conformitate cu prevederile prezentului standard.

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

Art. 55. — (1) În vederea îmbunătățirii calității serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, OTS are obligația să desfășoare activități de monitorizare anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor ST, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puțin cu privire la următoarele criterii:

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

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

c) accesibilitatea informațiilor privind serviciul prestat de OTS;

d) promptitudinea în soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor;

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

f) satisfacerea cerințelor solicitanților și utilizatorilor ST.

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

a) numărul de respondenți;

b) criteriile avute în vedere;

c) interpretarea rezultatelor;

d) planul de măsuri necesare pentru acțiunile corective.

CAPITOLUL IV

Evidențe și raportări

Art. 56. — (1) Pentru fiecare an gazier, OTS are obligația să țină evidența:

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

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

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

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

Art. 57. — (1) OTS are obligația de a transmite la ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoarele:

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

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

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

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

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

t_i — durata de procesare a cererii, exprimată în zile;

N_{St} — numărul total de cereri primite;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 58. — (1) OTS are obligația să publice pe pagina proprie de internet, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, raportul prevăzut la art. 57 alin. (1) lit. a).

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

Art. 59. — 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. 60. — 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. 61. — 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. 62. — Nerespectarea prevederilor prezentului standard se sancționează 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. 63. — Anexele nr. 1—4 fac parte integrantă din prezentul standard.

Evidența solicitărilor privind accesul 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	Localitatea aparținătoare	Județul	Solicitare acces		Soluționare acces		
					Număr	Data	Mod de soluționare acord/refuz	Număr	Data
1.									
2.									

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	Localitatea aparținătoare	Județul	Solicitare racordare		Soluționare racordare		
					Număr	Data	Mod de soluționare aviz 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_{inreg}		
				$N_{clasate}$		
2.	IP1	IP_1^1	95%	$N_{Rparametrii10}$		
				$N_{TRparametrii}$		
				$N_{RCLparametrii}$		
		IP_1^2	95%	$N_{verificareP24}$		
				$N_{TverificareP}$		
		IP_1^3	95%	$N_{Rcalitate15}$		
				$N_{TRcalitate}$		
				$N_{RCLcalitate}$		
		IP_1^4	95%	$N_{Rmăsurare15}$		
				$N_{TRmăsurare}$		
				$N_{RCLmăsurare}$		
		IP_1^5	95%	$N_{Vmăsurare2}$		
$N_{TRmăsurare}$						
$N_{RCLmăsurare}$						
3.	IP2	IP_2^1	95%	N_{acces}		
				$N_{TCacces}$		
		IP_2^2	95%	$N_{Racces15}$		
				$N_{TRacces}$		
		$N_{RCLacces}$				
4.	IP3	IP_3^1	95%	$N_{racordare}$		
				$N_{TCracordare}$		
		IP_3^2	95%	$N_{Rracordare15}$		
				$N_{TRracordare}$		
				$N_{RCLracordare}$		
		IP_3^3	95%	N_{IR}		
				N_{TIR}		
		IP_3^4	95%	$N_{Rperpif15}$		
$N_{TRperpif}$						
$N_{RCLperpif}$						
5.	IP4	IP_4^1	90%	N_{45}		
				$N_{convenție}$		
				N_{TL}		
		IP_4^2	95%	$N_{Rrefacere15}$		
				$N_{TRrefacere}$		
		$N_{RCLrefacere}$				
6.	IP5	IP_5^1	98%	N_{U6}		
				$N_{Uafecțați}$		
		IP_5^2	98%	N_{U24}		
		$N_{Uafecțați}$				
7.	IP6	IP_6^1	90%	N_{U3}		
				$N_{Uafecțați}$		
		IP_6^2	98%	$N_{Ureluare}$		
				$N_{Uafecțați}$		
				$N_{Uafecțați}$		

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 %
8.	IP7	IP_7^1	80%	N_{SSR30}		
				N_{TSSR}		
				$N_{SSRclasate}$		
9.	IP8	IP_8^1	90%	$N_{Atimp60}$		
				N_{Atotal}		
		IP_8^2	98%	N_{ASC6}		
				$N_{ASCtotal}$		
10.	IP9	IP_9^1	90%	N_{comp30}		
				N_{TCcomp}		

Reprezentant legal al OTS:

(numele și prenumele)

Semnătura:

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

Reprezentant legal al OTS:

(numele și prenumele)

Semnătura:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN**privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție 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;
- art. 134 alin. (2) 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,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

Art. 1. — Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Operatorii de distribuție vor 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 Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale nr. 1.361/2006 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de transport al gazelor naturale și a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 27 și 27 bis din 16 ianuarie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 octombrie 2016.

Art. 5. — Până la data de 1 noiembrie 2016, operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația de a transmite la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și de a publica pe pagina proprie de internet situația privind indicatorii de performanță aferenți perioadei 1 ianuarie 2016—30 septembrie 2016, întocmită în conformitate cu prevederile legale existente până la data intrării în vigoare a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin prezentul ordin.

Art. 6. — De la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I, și până la data de 1 octombrie 2016, operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația de a efectua configurările necesare sistemelor informatice și ale bazelor proprii de date în vederea implementării prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

București, 26 noiembrie 2015.
Nr. 162.

**STANDARD DE PERFORMANȚĂ
pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

**CAPITOLUL I
Dispoziții generale**

SECȚIUNEA 1

Scop și domeniul de aplicare

Art. 1. — Prezentul standard reglementează calitatea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale și stabilește indicatorii de performanță.

Art. 2. — (1) Prezentul standard se aplică în relațiile dintre operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale, care prestează activitatea de serviciu public, și:

- a) utilizatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- b) persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de distribuție pentru acordarea accesului la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

c) persoanele fizice sau juridice care se adresează operatorului de distribuție în vederea racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

d) persoanele fizice sau juridice care solicită informații sau care adresează o sesizare/reclamație/solicitare referitoare la serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

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

- a) înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor utilizatorilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- b) contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- c) respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- d) accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

e) racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
 f) refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;

g) limitarea/întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

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

a) în situații de urgență, declarate conform prevederilor legale;

b) în caz de forță majoră, declarată conform prevederilor legale;

c) 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) DTAC — documentație tehnică pentru autorizarea executării lucrărilor de construire;

c) IP — indicator de performanță;

d) OSD — operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale;

e) SD — sistemul de distribuție a gazelor naturale;

f) *an gazier* — perioada de timp începând cu ora 06,00 din data de 1 octombrie a anului curent și terminând cu ora 06,00 din data de 1 octombrie a anului următor;

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

h) *întrerupere neplanificată* — întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale fără înștiințarea în prealabil a utilizatorului SD;

i) *întrerupere planificată* — întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale cu înștiințarea prealabilă a utilizatorilor SD;

j) *serviciu de distribuție și de sistem* — totalitatea activităților necesare pentru rezervarea de capacitate și vehicularea gazelor naturale prin SD, pentru exploatarea și dezvoltarea SD și, după caz, interconectarea cu alte sisteme, precum și pentru racordarea la SD a solicitanților;

k) *solicitant* — orice persoană fizică sau juridică care depune/transmite o cerere scrisă la OSD;

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

m) *utilizator SD* — orice persoană fizică sau juridică ce este deservită de SD și/sau ale cărei obiective sunt racordate la acesta.

(2) Abrevierile și termenii prevăzuți la alin. (1) se completează cu termenii definiți 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 sesizărilor/reclamațiilor/solicităților privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

b) IP1 — contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;

c) IP2 — accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

d) IP3 — racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;

e) IP4 — refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;

f) IP5 — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

g) IP6 — notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale;

h) IP7 — soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor privind prestarea serviciului de distribuție 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 prezentul standard.

IP0 — Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Art. 6. — (1) Pentru primirea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor OSD 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 OSD;

b) un serviciu permanent de voce și date, respectiv telefon, fax, poșta electronică;

c) o secțiune pe pagina proprie de internet pentru preluarea online a acestora.

(2) OSD are obligația să publice pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail și adresa de corespondență, pentru preluarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor.

(3) În momentul primirii, OSD are obligația să înregistreze, cu număr unic, fiecare sesizare/reclamație/solicitare.

(4) Sesizările/Reclamațiile/Solicitațiile primite de către OSD după încheierea programului de lucru cu publicul se înregistrează în următoarea zi lucrătoare.

(5) OSD are obligația să transmită solicitantului sau utilizatorului SD numărul de înregistrare prevăzut la alin. (3), astfel:

a) pe loc, pentru cele depuse la biroul specializat;

b) în termen de maximum 2 zile lucrătoare, pentru cele primite:

(i) online;

(ii) prin poșta electronică;

(iii) prin fax;

(iv) prin poștă.

(6) Numărul de înregistrare pentru sesizările/reclamațiile/solicitațiile prevăzute la alin. (5) lit. b) se transmite de către OSD prin una dintre următoarele modalități de comunicare:

a) prin poșta electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă.

(7) În cazul în care solicitantul sau utilizatorul SD specifică o anumită modalitate de comunicare OSD are obligația să transmită numărul de înregistrare pe calea specificată.

(8) Sesizările/Reclamațiile/Solicitațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale solicitantului sau ale utilizatorului SD se clasează fără ca OSD să emită răspuns.

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

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

unde:

N_{T0} — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis conform prevederilor alin. (5) lit. a);

N_{T2} — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite, al căror număr de înregistrare a fost transmis într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut la alin. (5) lit. b);

N_{inreg} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite și înregistrate conform prevederilor alin. (3);

$N_{clasate}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite, înregistrate și clasate.

(10) Indicatorul prevăzut la alin. (9) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_0^1 \geq 90\%$.

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (5) lit. b) OSD 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 alin. (3), dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

IP1 — Contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale

Art. 7. — Indicatorul general de performanță se referă la următoarele:

a) contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;

b) asigurarea presiunii gazelor naturale;

c) asigurarea calității gazelor naturale;

d) măsurarea gazelor naturale.

Art. 8. — (1) La cererea scrisă a oricărei persoane fizice sau juridice, care îndeplinește condițiile încheierii unui contract de distribuție a gazelor naturale, OSD are obligația să transmită acesteia documentul în cauză, în vederea semnării; termenul pentru transmiterea contractului este de maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, prevăzută în Contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale nr. 183/2005, republicată, cu modificările ulterioare.

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

$$IP_1^1 = \frac{N_{CTR10}}{N_{TCTRS D}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{CTR10} — numărul contractelor de distribuție a gazelor naturale transmise într-un interval de timp mai mic de 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, prevăzută de legislația aplicabilă în sectorul gazelor naturale;

$N_{TCTRS D}$ — numărul total de solicitări primite de OSD în vederea contractării serviciului de distribuție a 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) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

Art. 9. — (1) OSD are obligația să asigure utilizatorilor SD livrarea cantităților de gaze naturale, în punctele de predare-preluare comercială, la presiunea prevăzută în avizul tehnic de racordare și/sau în contractul de distribuție a gazelor naturale.

(2) OSD are obligația 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.

(3) OSD are obligația să verifice la fața locului presiunea gazelor naturale, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației.

(4) OSD are obligația să notifice utilizatorul SD, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, cu privire la data, ora și locul unde urmează să se efectueze verificarea prevăzută la alin. (3).

(5) Utilizatorul SD poate participa la verificarea prevăzută la alin. (3); în cazul în care utilizatorul SD nu dă curs notificării prevăzute la alin. (4), OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

(6) Rezultatele verificării prevăzute la alin. (3) se înscriu în documentele specifice întocmite de către OSD; în situația în care utilizatorul SD a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

(7) Atunci când valoarea măsurată a presiunii de livrare a gazelor naturale nu se înscrie în limitele precizate în avizul tehnic de racordare și/sau în contractul de distribuție, OSD procedează la restabilirea valorii acesteia.

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

$$IP_1^2 = \frac{N_{P15}}{N_{PTR} - N_{Pclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{P15} — numărul sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

N_{PTR} — numărul total de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale primite;

$N_{Pclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale clasate.

(9) Indicatorul prevăzut la alin. (8) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^2 \geq 95\%$.

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

(12) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (4) OSD 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 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

Art. 10. — (1) OSD are obligația 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.

(2) Răspunsul OSD la sesizările/reclamațiile cu privire la calitatea gazelor naturale se elaborează pe baza datelor primite de la operatorul sistemului din amonte, pentru zona respectivă de calitate, aferente perioadei de facturare.

(3) OSD poate clasa sesizările/reclamațiile cu privire strict la valoarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale utilizată la facturare, primite după 60 de zile de la data emiterii facturii de gaze naturale.

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

$$IP_1^3 = \frac{N_{C15}}{N_{TCAL} - N_{CalClasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{C15} — numărul reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

N_{TCAL} — numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale primite;

$N_{CalClasat}$ — numărul total al reclamațiilor/sesizărilor referitoare la calitatea gazelor naturale clasate.

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

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

Art. 11. — (1) OSD are obligația 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.

(2) În situația în care sesizarea/reclamația se referă la funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare a gazelor naturale, OSD are obligația să verifice la locul de consum funcționarea acestuia, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației; la fața locului se verifică, după caz, cel puțin următoarele: etanșeitarea îmbinărilor, existența și integritatea sigiliilor OSD, funcționarea sistemului/mijlocului de măsurare la debitul minim și la debitul maxim al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși.

(3) OSD are obligația să notifice utilizatorul SD, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, cu privire la data și ora când urmează să se efectueze verificarea prevăzută la alin. (2).

(4) Utilizatorul SD poate participa la verificarea prevăzută la alin. (2); în cazul în care utilizatorul SD nu dă curs notificării prevăzute la alin. (3), OSD efectuează verificarea în lipsa acestuia.

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

(6) În situația în care în urma verificării prevăzute la alin. (2) utilizatorul SD dorește verificarea metrologică a sistemului/mijlocului de măsurare, acesta depune o cerere la OSD, 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 ulterioare.

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

$$IP_1^4 = \frac{N_{M15}}{N_{TM} - N_{Mclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{M15} — numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

N_{TM} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale primite;

$N_{Mclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale clasate.

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (7) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_1^4 \geq 95\%$.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

(10) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

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

(11) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (3) OSD 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 4-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

IP2 — Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Art. 12. — (1) La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator SD, OSD are obligația de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi acordul sau refuzul de acces la SD.

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

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

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

unde:

N_{acces} — numărul acordurilor sau refuzurilor de acces la SD emise într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării cererilor de acces;

$N_{TSacces}$ — numărul total al cererilor de acces la SD primite.

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

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

$$IP_2^2 = \frac{N_{Acces15}}{N_{TRacces} - N_{Tclasat}} \times 100, (\%),$$

unde

$N_{Acces15}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor referitoare la accesul la SD, la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 15 zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TRacces}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la accesul la SD;

$N_{Tclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la accesul la SD.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_2^2 \geq 95\%$.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de acces, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează transiterii cu întârziere de către solicitant sau utilizator SD a documentelor necesare.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD 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 16-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

IP3 — Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Art. 13. — (1) La cererea scrisă a oricărui solicitant sau utilizator SD, OSD are obligația de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia; răspunsul poate fi avizul tehnic de racordare sau refuzul privind racordarea la SD.

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la racordare la SD, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

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

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

unde:

N_A — numărul avizelor tehnice de racordare și al refuzurilor de racordare la SD, emise într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării cererilor de racordare;

$N_{TSracord}$ — numărul total al cererilor de racordare la SD.

(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 alin. (2) se calculează cu formula:

$$IP_3^2 = \frac{N_{RR20}}{N_{TRracord} - N_{Rclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{RR20} — numărul sesizărilor/reclamațiilor privind racordarea la SD la care OSD a răspuns într-un interval de timp mai mic de 20 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TRracord}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la racordarea la SD;

$N_{Rclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la racordarea la SD.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^2 \geq 95\%$.

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

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la data înregistrării cererii de racordare, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

(8) Prevederile alin. (7) nu se aplică în situația în care OSD dovedește cu documente justificative că neîndeplinirea obligațiilor sale se datorează transiterii cu întârziere de către solicitant sau utilizator SD a documentelor necesare.

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD 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 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

Art. 14. — (1) Pentru realizarea unei noi instalații de racordare sau pentru modificarea/reamplasarea uneia existente, OSD are următoarele obligații:

a) să depună documentația tehnică pentru autorizarea executării lucrărilor de construcții — DTAC — în termen de maximum 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare;

b) să pună în funcțiune instalația de racordare, în termenul de realizare a lucrărilor prevăzut în contractul de racordare la SD.

(2) OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării acestora.

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

$$IP_3^3 = \frac{N_{g0}}{N_{TDTAC}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{g0} — numărul documentațiilor DTAC depuse într-un interval de timp mai mic de 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare;

N_{TDTAC} — numărul total al documentațiilor DTAC.

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

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

$$IP_3^4 = \frac{N_{ir}}{N_{Tir}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{ir} — numărul instalațiilor de racordare puse în funcțiune, într-un interval de timp mai mic decât cel prevăzut în contractul de racordare;

N_{Tir} — numărul total al instalațiilor de racordare puse în funcțiune.

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

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

$$IP_3^5 = \frac{N_{R20EX}}{N_{TRES} - N_{REXclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{R20EX} — numărul sesizărilor/reclamațiilor cu privire la 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 20 de zile de la data înregistrării acestora;

N_{TRES} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare;

$N_{REXclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare.

(8) Indicatorul prevăzut la alin. (7) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_3^5 \geq 95\%$

(9) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD 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 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile de întârziere.

IP4 — Refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale

Art. 15. — (1) În situația în care, în exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatării și întreținerii sistemelor de distribuție a gazelor naturale sau a unei părți componente a acestora, sunt afectate terenuri și/sau bunuri proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice sau juridice, OSD are obligația de a readuce la starea inițială terenurile și/sau bunurile afectate.

(2) OSD are obligația 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 maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

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

$$IP_4^1 = \frac{N_{L15}}{N_{TRL} - N_{Lclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

N_{L15} — 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_{TRL} — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor primite, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD;

$N_{Lclasat}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor clasate, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD.

(4) Indicatorul prevăzut la alin. (3) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_4^1 \geq 90\%$.

(5) Pentru nerespectarea termenului prevăzut la alin. (2) OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 20 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

Art. 16. — (1) OSD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorilor SD.

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

(3) Pentru neîndeplinirea obligației prevăzute la alin. (1), OSD are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 200 lei.

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

Art. 17. — (1) Atunci când prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligația 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.

(2) În situația în care nu este posibilă reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale la data și ora comunicate inițial, OSD are obligația să notifice utilizatorii SD, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 12 ore de la informarea inițială, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei și a orei preconizate pentru reluarea prestării serviciului.

(3) În cazul în care limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale afectează un număr mai mic de 100 de utilizatori SD, obligațiile prevăzute la alin. (1) și (2) se consideră îndeplinite prin lipirea de afișe la limita de proprietate a acestora.

(4) Pentru situațiile în care limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale afectează un număr mai mare de 100 de utilizatori SD, OSD are obligația să efectueze notificările prevăzute la alin. (1) și (2), prin anunțuri publice realizate prin intermediul mass-mediei.

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

$$IP_5^1 = \frac{NU_{12}}{NU_{afecțați}} \times 100, (\%),$$

unde:

NU_{12} — numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mic de 12 ore;

$NU_{afecțați}$ — numărul total al utilizatorilor SD afectați.

(6) Indicatorul prevăzut la alin. (5) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_5^1 \geq 95\%$.

(7) Pentru nerespectarea obligației în termenele prevăzute la alin. (1) și/sau alin. (2), OSD are obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

a) o sumă fixă în valoare de 100 lei;

b) suplimentar, 2 lei pentru fiecare oră de întârziere, începând cu a 13-a oră de la momentul limitării/întreruperii neplanificate prevăzute la alin. (1) și/sau de la informarea inițială, prevăzută la alin. (2).

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

Art. 18. — (1) 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.

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

a) limitările și/sau întreruperile planificate a prestării serviciului de distribuție și de sistem, prevăzute la alin. (1), până cel târziu 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.

(3) În cazul în care prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD afectați, 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.

(4) OSD are obligația să reia prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale la termenul specificat în notificarea prevăzută la alin. (3).

(5) OSD își îndeplinește obligația prevăzută la alin. (3) prin una dintre următoarele variante:

a) afișează anunțul la limita de proprietate a utilizatorilor;

b) transmite utilizatorului anunțul prin poștă, poștă electronică sau sms;

c) transmite anunțul public prin intermediul mass-mediei.

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

$$IP_6^1 = \frac{NU_2}{NU_{afecțați}} \times 100,$$

unde:

NU_2 — numărul utilizatorilor SD afectați, notificați într-un interval de timp mai mare de 2 zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor;

$NU_{afecțați}$ — numărul total al utilizatorilor SD afectați.

(7) Indicatorul prevăzut la alin. (6) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_6^1 \geq 98\%$

(8) Pentru nerespectarea obligațiilor în termenele prevăzute la alin. (3) și/sau alin. (4), OSD are obligația să plătească solicitantului o compensație în valoare de 100 lei.

(9) Compensațiile prevăzute la alin. (8) nu se plătesc în cazul în care OSD prezintă documente justificative din care rezultă că respectarea obligației prevăzute la alin. (4) nu a fost posibilă datorită unor acțiuni sau restricții impuse de terți.

IP7 — Soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard

Art. 19. — (1) OSD are obligația de a răspunde oricărei sesizări/reclamații/solicitări cu privire la prestarea serviciului de distribuție 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 sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor prevăzute la alin. (1) sunt incluse și cazurile în care, în cuprinsul aceleași sesizări/reclamații/solicitări, se face referire la două sau mai multe situații tratate distinct în prezentul standard.

(3) Prevederile alin. (2) nu aduc atingere obligațiilor OSD prevăzute la art. 9 alin. (2)—(7), art. 10 alin. (2), art. 11 alin. (2)—(5), art. 17 alin. (1)—(5), precum și art. 18 alin. (2)—(4).

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

$$IP_7^1 = \frac{N_{inreg30}}{N_{TSpri\text{mite}} - N_{Sclasat}} \times 100, (\%),$$

unde:

$N_{inreg30}$ — numărul sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{TSpri\text{mite}}$ — numărul total al sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor primite, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard;

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

(5) Indicatorul prevăzut la alin. (4) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_7^1 \geq 80\%$.

(6) Pentru nerespectarea obligației în termenul prevăzut la alin. (1), OSD 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 31-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, dar nu mai mult de 60 de zile lucrătoare de întârziere.

IP8 — Tel Verde

Art. 20. — (1) OSD 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 SD.

(2) OSD 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 SD, inclusiv cele 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 SD;

d) numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde.

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

(4) OSD are obligația să asigure deplasarea echipei de intervenție, prevăzută la alin. (3), la locul semnalat, în cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului.

(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 aparținând OSD, acesta are obligația de a-i comunica, în cel mai scurt timp posibil, utilizatorului SD afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere.

Art. 21. — (1) Indicatorul specific de performanțe aferent obligației prevăzută la art. 20 alin. (2) lit. d) se calculează cu formula:

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

unde:

N_{Atimp} — numărul apelurilor 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 prevăzută la alin. (1) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_8^1 \geq 98\%$.

IP9 — Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Art. 22. — (1) Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard se efectuează de către OSD la cererea îndreptățită a solicitantului sau a utilizatorului SD.

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

(3) OSD are obligația de a plăti compensațiile datorate în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii, prevăzută la alin. (1).

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

(5) Pe instrumentele de plată prin care se plătesc compensațiile datorate se specifică expres „*Contravaloare compensații conform indicatorului de performanță...*”.

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

(7) În cazul în care OSD nu efectuează plata compensațiilor în termenul prevăzută la alin. (3), acesta are obligația să plătească solicitantului:

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

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

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

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

unde:

N_{comp30} — numărul cererilor privind plata compensațiilor care au fost achitate într-un interval de timp mai mic de 30 de zile de la data înregistrării acestora;

$N_{Tcererecomp}$ — numărul total al cererilor privind plata compensațiilor.

(9) Indicatorul prevăzută la alin. (8) se consideră performant dacă este îndeplinită condiția $IP_9^1 \geq 90\%$.

CAPITOLUL III

Modalități de comunicare

Art. 23. — (1) La sesizările/reclamațiile/solicitațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SD, OSD 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 OSD de a răspunde la sesizări/reclamații/solicitații se consideră îndeplinită la data transmiterii răspunsului.

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

a) prin poșta electronică;

b) prin fax;

c) prin poștă;

d) prin predare sub semnătură, în situația în care răspunsul este ridicat personal de către solicitantul sau utilizatorul SD.

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

(5) Data la care OSD transmite răspunsul se consideră:

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

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

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

Art. 24. — (1) Solicitantul sau utilizatorul SD are dreptul de a se adresa la ANRE cu sesizări/reclamații în legătură cu nerespectarea, de către OSD, a obligațiilor care îi revin conform prevederilor prezentului standard.

(2) Sesizările/Reclamațiile menționate la alin. (1) se depun în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD, prevăzute de prezentul standard, devin scadente.

Art. 25. — (1) În vederea îmbunătățirii calității serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, OSD are obligația să desfășoare activități de monitorizare anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SD, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puțin cu privire la următoarele criterii:

a) calitatea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, respectiv încrederea utilizatorilor SD în capacitatea OSD de a opera SD în condiții de siguranță;

b) atitudinea și competența personalului OSD cu care solicitantul sau utilizatorul SD vine în contact;

c) accesibilitatea informațiilor privind serviciul prestat de OSD;

d) promptitudinea în soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor;

e) modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor/solicitațiilor;

f) satisfacerea cerințelor solicitanților și utilizatorilor SD.

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

a) numărul de respondenți;

b) criteriile avute în vedere;

- c) interpretarea rezultatelor;
d) planul de măsuri necesare pentru acțiunile corective.

CAPITOLUL IV

Evidențe și raportări

Art. 26. — (1) Pentru fiecare an gazier, OSD are obligația să țină evidența:

a) solicitărilor privind accesul, respectiv racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, întocmită conform anexei nr. 2;

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

c) limitărilor și/sau întreruperilor planificate și întreruperilor neplanificate în prestarea serviciului de distribuție și sistem al gazelor naturale, întocmită conform anexei nr. 1.

(2) OSD are obligația să publice pe pagina proprie de internet și să actualizeze trimestrial evidența prevăzută la alin. (1) lit. c), până la data de:

a) 3 ianuarie, pentru perioada 1 octombrie—31 decembrie a anului gazier;

b) 3 aprilie, pentru perioada 1 ianuarie—31 martie a anului gazier;

c) 3 iulie, pentru perioada 1 aprilie—30 iunie a anului gazier;

d) 3 octombrie, pentru perioada 1 iulie—1 octombrie a anului gazier.

Art. 27. — (1) OSD are obligația de a transmite la ANRE, până la data de 1 decembrie a fiecărui an, pentru anul gazier anterior, următoarele:

a) raportul privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, întocmit conform anexei nr. 3;

b) bilanțul compensațiilor plătite, întocmit conform anexei nr. 4;

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

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

unde:

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

t_i — durata de procesare a cererii, exprimată în zile;

N_{St} — numărul total de cereri primite;

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

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

unde:

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

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

N_{Rt} — numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor primite;

e) informațiile prevăzute la art. 25 alin. (2);

f) evidența prevăzută la art. 26 alin. (1) lit. a);

g) evidența prevăzută la art. 26 alin. (1) lit. c), în format fișier XML.

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

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

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

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

Art. 28. — OSD are obligația să mențină pe pagina proprie de internet evidența prevăzută la art. 26 alin. (1) lit. c) și raportul prevăzut la art. 27 alin. (1) lit. a) pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.

Art. 29. — OSD 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. 30. — Costurile generate de plata compensațiilor nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

CAPITOLUL V

Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 31. — În cel mult 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard, OSD are obligația să publice conținutul acestuia, însoțit de ordinul de aprobare, pe pagina proprie de internet.

Art. 32. — 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. 33. — Anexele nr. 1—4 fac parte integrantă din prezentul standard.

ANEXA Nr. 1
la standard

Evidența limitărilor și/sau întreruperilor în prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a evidenței
Anul pentru care se realizează evidența

Nr. crt.	Tip limitare/întrerupere		Denumire lucrare/motiv limitare și/sau întrerupere	Localitatea			Localitatea limitării/întreruperii			Modul de informare privind limitarea/întreruperea	Perioada planificată de execuție a lucrării ²	Data și ora limitării/întreruperii		Data și ora reluării prestării serviciului		Observații	
	Neplanificată	Planificată		Județ	Coordonate GPS ¹ început	Coordonate GPS ¹ sfârșit	Străzi afectate	Data	Ora			Data	Ora	Data	Ora		
							X ₁	Y ₁	X ₂	Y ₂	Limitare	Întrerupere					

¹ Coordonate GPS în sistem STEREO 70.

² Se completează numai pentru limitările/întreruperile planificate.

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

Evidența solicitărilor privind accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate aparținătoare	Județ	Cerere acces		Soluționare acces		
					Număr	Data	Mod soluționare acord/refuz	Număr	Data
1.									
2.									

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

Evidența solicitărilor privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Solicitant	SIRUTA	Localitate aparținătoare	Județ	Cerere racordare		Soluționare racordare		
					Număr	Data	Mod soluționare aviz tehnic/refuz	Număr	Data
1.									
2.									

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

Raport privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	
Anul pentru care se realizează raportarea	

Nr. crt.	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului — % —	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului de performanță	Valoare termen	Gradul de îndeplinire a condiției de performanță — % —
0	1	2	3	4	5	6
1.	IP0	IP ₀ ¹	90%	N _{T0}		
				N _{T2}		
				N _{inreg}		
2.	IP1	IP ₁ ¹	90%	N _{CTR10}		
				N _{TCTRS}		
		IP ₂ ²	95%	N _{P15}		
				N _{PTR}		
				N _{Pclasat}		
		IP ₃ ³	95%	N _{C15}		
				N _{TCAL}		
				N _{CalClasat}		
		IP ₄ ⁴	95%	N _{M15}		
				N _{TM}		
				N _{Mclasat}		
		3.	IP2	IP ₂ ¹	95%	
N _{TSacces}						
IP ₂ ²	95%			N _{Acces15}		
				N _{TRacces}		
		N _{Tclasat}				
4.	IP3	IP ₃ ¹	95%	N _A		
				N _{TSracord}		
		IP ₃ ²	95%	N _{RR20}		
				N _{TRracord}		
				N _{Rclasat}		
		IP ₃ ³	95%	N _{g0}		
				N _{TDTAC}		
		IP ₃ ⁴	95%	N _{ir}		
				N _{Tir}		
		IP ₃ ⁵	95%	N _{R20EX}		
				N _{TREX}		
				N _{REXclasat}		

0	1	2	3	4	5	6
5.	IP4	IP ₄ ¹	90%	N _{L15}		
				N _{TRL}		
				N _{Lclasat}		
6.	IP5	IP ₅ ¹	95%	NU ₁₂		
				NU _{afecțați}		
				NU _{afecțați}		
7.	IP6	IP ₆ ¹	98%	NU ₂		
				NU _{afecțați}		
				NU _{afecțați}		
8.	IP7	IP ₇ ¹	80%	N _{înreg30}		
				N _{TSprimate}		
				N _{Sclasat}		
9.	IP8	IP ₈ ¹	98%	N _{Atimp}		
				N _{Atotal}		
10.	IP9	IP ₉ ¹	90%	N _{comp30}		
				N _{Tcererecomp}		

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

ANEXA Nr. 4
la standard

Bilanțul compensațiilor plătite

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	
Numărul și data de înregistrare la OSD 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)
0	1	2	3
1.	IP0 — Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
2.	IP1 — Contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale		
3.	IP2 — Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale		
4.	IP3 — Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale		
5.	IP4 — Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale		

0	1	2	3
6.	IP5 — Notificarea limitărilor sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
7.	IP6 — Notificarea limitărilor sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale		
8.	IP7 — Soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standardul de performanță		
9.	IP9 — Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prezentul standard		

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

EDITOR: GUVERNUL ROMÂNIEI



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,
 IBAN: RO55RNCB0082006711100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București
 și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
 (alocat numai persoanelor juridice bugetare)
 Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro
 Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,
 bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.70, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72
 Tiparul: „Monitorul Oficial” R.A.

