

STANDARDE DE PERFORMANTA

I. Standard furnizare – Raspuns cadru

Standardul de performanta pentru activitatea de furnizarea gazelor naturale a fost aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 37/2007. Conform prevederilor acestui standard, furnizorul de gaze naturale are urmatoarele obligatii:

- de a raspunde solicitarii primite din partea oricarui solicitant/consumator, având ca obiect incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/ negociata a gazelor naturale, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora continutul facturilor si, in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea, in termen de 30 zile de la data primirii solicitarii;
- de a informa in scris consumatorul/ solicitantul in legatura cu penalitatile exigibile si de a efectua plata acestora, in termen de 20 de zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente.

In situatia in care nu-si indeplineste aceste obligatii in perioada de timp specificata, furnizorul va plati consumatorului urmatoarele penalitati:

| Nr. Crt | Obligatiile furnizorului | Perioada de timp specificata | Suma specificata |
|---------|--|--|------------------|
| 1 | Contractarea gazelor naturale | 15 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| | | Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 2 | Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate | 15 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| | | Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 3 | Calitatea gazelor naturale furnizate | 15 zile de la data primirii solicitarii | 50 lei |
| | | Pentru fiecare zi suplimentara | 10 lei |
| 4 | Masurarea gazelor naturale furnizate | 30 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| | | Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 5 | Penalitati datorate pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului | 20 de zile de la data la care obligatiile de plata au devenit scadente | 150 lei |

In cazul in care termenele prevazute se implinesc intr-o zi nelucratoare, acestea se decaleaza in mod corespunzator, incepând cu prima zi lucratoare. De asemenea, cererile/solicitarile primite de furnizor dupa ora 16.00 dintr-o zi lucratoare sau la orice ora din zilele nelucratoare vor fi considerate primite in urmatoarea zi lucratoare.

Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii:

- furnizorului, in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor care ii revin conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei;
- ANRE, in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiei.

II. Standard distributie – Raspuns cadru

Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale a fost aprobat ca anexa nr. 2 din Decizia presedintelui ANRGN nr. 1361/2006, cu modificarile si completarile ulterioare.

Conform prevederilor acestui standard, operatorul sistemului de distributie a gazelor naturale are urmatoarele obligatii:

- de a raspunde oricarei cereri scrise de acces in vederea racordarii la sistemul de distributie depusa de un solicitant, in termenul prevazut de Regulamentul de acces la sistemele de distributie a gazelor naturale;
- de a realiza instalatia de racordare la sistemul de distributie a solicitantilor de acces, in termenul precizat in contractul de racordare;
- de a reamenaja terenurile afectate de executia unor lucrari la obiectivele aferente sistemului de distributie, in termen de 45 de zile dupa caz, de la data punerii in functiune a obiectivelor amplasate pe terenurile afectate sau de la data interventiei in cazul in care aceasta nu a impus scoaterea din functiune a obiectivelor / de a despagubi proprietarii acestora, in cazul in care prin reamenajare terenul nu poate fi adus la starea initiala;
- de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului, in termen de 12 ore din momentul in care ia cunostinta de intrerupere, in cazul in care prestarea serviciului a fost intrerupta neplanificat datorita unor situatii de urgenta si se estimeaza ca intreruperea va dura mai mult de 24 de ore;
- de informare asupra evolutiei situatiei, inclusiv asupra oricarei modificari a datei si orei preconizate pentru reluarea prestarii serviciului, la expirarea fiecărei perioade consecutive de 24 ore de la notificarea initiala, in cazul in care nu este posibila reluarea serviciului la data si ora comunicata initial;
- de a relua prestarea serviciului in urma unei intreruperi neplanificate, in termenul comunicat consumatorului;
- de a notifica in scris intreruperile planificate, cu cel putin 2 zile lucratoare inainte de data intreruperii serviciului;
- de a relua prestarea serviciului in urma unei intreruperi planificate, in termenul specificat in notificarea transmisa consumatorului;
- de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la masurarea cantitatilor de gaze naturale, in termen de 30 de zile de la primirea acestora;
- de a plati penalitati consumatorului/solicitantului conform prevederilor standardului de performanta, in termen de 15 zile lucratoare incepând cu data de la care datoreaza penalitatile.

In situatia in care nu-si indeplineste aceste obligatii in perioada de timp specificata, operatorul sistemului de distributie a gazelor naturale va plati consumatorului/solicitantului urmatoarele penalitati:

| Nr. Crt. | Obligatiile operatorului sistemului de distributie | Perioada de timp specificata | Suma specificata |
|----------|---|---|------------------|
| 1 | Rezolvarea solicitarilor de acces in vederea racordarii la sistemul de distributie | Nerespectarea termenului prevazut de Regulamentul de acces la sistemele de distributie a gazelor naturale | 30 lei |
| | | fiecare zi lucratoare suplimentara | 5 lei |
| 2 | Realizarea instalatiei de racordare la sistemul de distributie a solicitantilor de acces | Nerespectarea termenului precizat in contractul de racordare | 50 lei |
| | | fiecare zi lucratoare suplimentara | 10 lei |
| 3 | Reamenajarea terenurile afectate de executia unor lucrari la obiectivele aferente sistemului de distributie | 45 zile | 150 lei |
| | | fiecare perioada consecutiva de 5 zile lucratoare | 50 lei |
| 4 | Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului | 12 ore | 20 lei |
| 5 | Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului, in cazul in care nu este posibila reluarea serviciului la data si ora comunicata initial | fiecare perioada consecutiva de 24 ore | 20 lei |
| 6 | Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi neplanificate | conform informarii initiale transmisa consumatorului de catre operatorul sistemului de distributie | 20 lei |
| 7 | Notificarea intreruperilor planificate | 2 zile lucratoare | 50 lei |
| 8 | Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi planificate | specificat in notificare | 500 lei |
| 9 | Rezolvarea solicitarilor cu privire la masurarea cantitatilor de gaze naturale | 30 de zile | 30 lei |
| | | fiecare zi lucratoare suplimentara | 5 lei |
| 10 | Realizarea obligatiei de plata a penalitatilor datorate in conformitate cu standardul de performanta | 15 zile lucratoare | 150 lei |

Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii:

- operatorului sistemului de distributie, in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor care ii revin conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei;
- ANRE, in legatura cu nerespectarea de catre operatorul sistemului de distributie a obligatiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiei