

**REGULAMENT**  
**cu privire la calitatea serviciilor de transport**  
**și de distribuție a gazelor naturale**

**CAPITOLUL I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

**Secțiunea 1**

**Domeniul de aplicare**

1. Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale (în continuare - *Regulament*) reglementează calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale prestate de către operatorul sistemului de transport (în continuare – *OST*), operatorul sistemului de distribuție (în continuare – *OSD*), utilizatorilor de sistem / consumatorilor finali sau solicitanților. Regulamentul stabilește indicatorii generali și garanții de calitate a serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, precum și consecințele nerespectării de către OST, OSD a valorilor minime ale acestor indicatori.

2. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operatorii de sistem și:

- 1) utilizatorii de sistem, inclusiv consumatorii finali de gaze naturale;
- 2) persoanele fizice/juridice care se adresează operatorului de sistem în vederea racordării instalațiilor de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale (în continuare – solicitanți);
- 3) utilizatorii de sistem /consumatorii finali care solicită informații sau care adresează o reclamație referitoare la calitatea serviciului de transport/distribuție a gazelor naturale.

3. În cazul consumatorilor finali care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

4. Calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale se evaluează în baza indicatorilor de calitate, care reflectă:

1) continuitatea livrării gazelor naturale (SAIDI, SAIFI, CAIDI, durata și numărul anual al întreruperilor);

2) calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale livrate;

3) calitatea relațiilor dintre operatorul de sistem și utilizatorii de sistem/consumatorii finali.

5. În cazul nerespectării valorilor minime ale indicatorilor de calitate Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare – Agenția) este în drept să reducă tarifele pentru transportul gazelor naturale și pentru distribuția gazelor naturale cu până la 10 % din valoarea tarifului respectiv și/sau să stabilească compensații individuale ce urmează a fi achitate de operatorul de sistem utilizatorilor de sistem, în conformitate cu prezentul Regulament.

**Secțiunea 2**

**Noțiuni generale**

6. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite în Legea nr.108/2016 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale în continuare Legea nr. 108/2016, precum și următorii termeni și definiții:

**condiții speciale** – impediment care justifică neexecutarea obligațiilor prescrise de Regulament, demonstrat în conformitate cu art. 903-904 din Codul Civil al Republicii Moldova sau în situațiile excepționale declarate în modul stabilit, în care participanții la piața gazelor naturale vor pune în aplicare măsuri specifice pentru asigurarea securității aprovizionării cu gaze naturale prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale nr.108/2016, Regulamentul privind situațiile excepționale în sectorul gazelor naturale și Planul de acțiuni pentru situații excepționale în sectorul gazelor naturale;

**indicatori garanți** – indicatori ai calității serviciilor de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale, care permit evaluarea calității serviciilor prestate de operatorii de sistem în raport cu utilizatorul de sistem individual;

**indicatori generali** – indicatori ai calității serviciilor de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale, care permit evaluarea calității serviciilor prestate de operatorii de sistem și care se calculează la nivel de întreprindere;

**întrerupere programată** – întrerupere, anunțată în prealabil de OST și/sau OSD, și realizată cu scopul efectuării lucrărilor de reparație, întreținere, profilaxie a rețelelor de gaze naturale, care nu pot fi executate sub presiune, inclusiv lucrărilor efectuate la solicitarea unor terțe persoane;

**întrerupere neprogramată** – întrerupere despre care utilizatorii de sistem nu au fost anunțați în prealabil de OST și/sau OSD, produsă din cauza defecțiunii utilajului sistemului de transport sau al sistemului de distribuție, cât și cauze externe (inclusiv condițiile speciale și acțiunea terților), precum și din alte cauze prevăzute de Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale, Regulamentul privind racordarea la rețelele de gaze naturale și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 112/2019 și Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019;

**valorile minime ale indicatorilor de calitate** – valori ale indicatorilor de calitate, stabilite de prezentul Regulament, pentru nerespectarea cărora Agenția are dreptul să aplice reduceri de tarif și/sau, după caz, consumatorii finali pot beneficia de compensații bănești individuale din partea operatorului de sistem.

## CAPITOLUL II

### CONTINUITATEA LIVRĂRII GAZELOR NATURALE

#### Secțiunea 1

##### Asigurarea continuității livrării gazelor naturale

7. Operatorul de sistem este obligat să asigure continuitatea livrării gazelor naturale consumatorilor finali și utilizatorilor de sistem, în conformitate cu valorile indicatorilor de calitate, stabilite în prezentul Regulament.

8. Pentru aprecierea continuității livrării gazelor naturale, OSD calculează și înregistrează următorii indicatori generali de calitate:

1) *SAIDI (System Average Interruption Duration Index)* – durata medie a întreruperii în rețeaua de distribuție a gazelor naturale a OSD;

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i \times T_i}{NC_t}$$

2) *SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)* – frecvența medie a întreruperilor în rețeaua de distribuție a gazelor naturale a OSD;

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i}{NC_t}$$

unde termenii utilizați pentru calculul indicatorilor SAIDI și SAIFI au următoarea specificație:

$NC_i$  – numărul locurilor de consum ale consumatorilor finali, afectate de întreruperea  $i$  în livrarea gazelor naturale;

$T_i$  – durata întreruperii  $i$  în livrarea, gazelor naturale, calculată conform pct. 20 din prezentul Regulament, minute;

$NC_t$  – numărul total al locurilor de consum ale consumatorilor finali, racordate la rețeaua de distribuție a OSD la sfârșitul perioadei de referință.

3) *CAIDI (Customer Average Interruption Duration Index)* – durata medie a unei întreruperi pentru un loc de consum.

$$CAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i \times T_i}{\sum_{i=1}^n NC_i} = \frac{SAIDI}{SAIFI}$$

9. Indicatorii generali de calitate se calculează anual separat pentru întreruperile programate și neprogramate, în baza informației cu privire la întreruperile înregistrate conform Anexei la prezentul Regulament, pentru OSD în ansamblu și separat, pentru fiecare raion al Republicii Moldova din teritoriul autorizat al OSD. Valorile indicatorilor se prezintă la Agenție în conformitate cu *Tabelul 2 din Anexa* la prezentul Regulament.

10. Fiecare OSD este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru a menține valoarea anuală (de la 1 ianuarie până la 31 decembrie) a indicatorului SAIDI calculat pe întreprindere, în limitele admisibile stabilite de Agenție pentru toate întreruperile ce s-au produs în rețelele de distribuție a gazelor naturale, cu excepția celor produse în condiții speciale și din cauza acțiunilor întreprinse de terți. Limitele admisibile ale indicatorului SAIDI se vor stabili și se vor aproba printr-o hotărâre a Consiliului de administrație al Agenției, separat pentru fiecare OSD, după analiza datelor statistice despre întreruperi acumulate pentru o perioadă de cel puțin 5 ani, începând cu anul de activitate 2021.

11. Ulterior, limitele admisibile ale indicatorului SAIDI se actualizează o dată la 2 ani, separat pentru fiecare OSD și se aprobă prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției. La stabilirea limitelor admisibile ale indicatorului SAIDI se ține cont de valoarea medie ponderată a indicatorului SAIDI, care se calculează pentru ultimii 3 ani, în baza formulei:

$$SAIDI_{mp} = \frac{\sum_{i=1}^3 SAIDI_i \times N_{CTi}}{\sum_{i=1}^3 N_{CTi}}$$

unde,

SAIDI<sub>mp</sub> – valoarea medie ponderată a SAIDI (pentru 3 ani);

SAIDI<sub>i</sub> – valoarea SAIDI calculată pe întreprindere pentru anul i;

N<sub>CTi</sub> – numărul total al locurilor de consum racordate la rețeaua de distribuție a OSD pentru anul i.

12. Hotărârile Agenției referitor la valorile admisibile ale indicatorului SAIDI vor fi adoptate și aduse la cunoștința OSD până la sfârșitul anului, anterior perioadei planificate.

13. În situația în care un OSD a depășit limita admisibilă a indicatorului SAIDI aprobată de Agenție cu 30 minute și mai mult, Agenția va reduce tariful pentru distribuția gazelor naturale cu până la 10 % din valoarea tarifului respectiv.

13<sup>1</sup>. Indicatorii garanți de continuitate a serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale sunt:

1) durata admisibilă a unei întreruperi programate /neprogramate a serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale pentru orice utilizator de sistem /consumator final;

2) numărul anual admisibil de întreruperi programate pentru un utilizator de sistem /consumator final.

14. La planificarea și efectuarea întreruperilor programate, cât și în cazul întreruperilor neprogramate, operatorul de sistem este obligat să respecte următorii indicatori garanți de continuitate în livrarea gazelor naturale oricărui loc de consum al utilizatorului de sistem /consumatorului final:

1) Durata admisibilă a unei întreruperi (programată sau neprogramată):

a) durata unei întreruperi, legate de efectuarea de către OSD a lucrărilor de montare, reamplasare a unui echipament de măsurare instalat la bloc/scară nu va depăși 2 ore, iar pentru montarea, reamplasarea unui echipament de măsurare, a unui aparat de utilizare dintr-un apartament din blocul locativ, care necesită întreruperea integrală a livrării gazelor naturale consumatorilor finali din bloc/ scară, nu va depăși 4 ore. În cazul redimensionării rețelei de gaze naturale pentru aceste lucrări durata întreruperii nu va depăși 5 ore;

b) durata admisibilă a unei întreruperi, legate de efectuarea lucrărilor de către OSD (de verificare la etanșeitate, de reparație, de înlocuire a unui sector sau a unui element al rețelei de gaze naturale, de racordare a obiectului și strămutare a rețelelor de gaze naturale), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale cu presiune joasă și medie, cât și în cazul executării lucrărilor de lichidare a consecințelor unor avarii sau incidente, nu va depăși:

(1) 36 ore, în cazul întreruperii livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali;

(2) 48 ore, în cazul întreruperii livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali;

(3) 72 ore, în cazul întreruperii livrării gazelor naturale a cel mult 201 până la 500 de locuri de consum ale consumatorilor finali;

(4) 120 ore, în cazul întreruperii livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.

c) durata admisibilă a unei întreruperi, legate de efectuarea de către OSD a lucrărilor de verificare la etanșeitate, reparație, înlocuire a unui sector sau a unui element, racordare a obiectului, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de gaze naturale de presiune înaltă, cât și în cazul executării lucrărilor de lichidare a consecințelor unor avarii sau incidente, nu va depăși 120 ore;

d) durata unei întreruperi, legate de efectuarea de către OST a lucrărilor de verificare la etanșeitate, reparație, înlocuirea unui sector sau a unui element, racordarea obiectului, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de transport, cât și în cazul executării lucrărilor de lichidare a consecințelor unor avarii sau incidente, nu va depăși 120 ore.

2) Numărul anual admisibil de întreruperi programate pentru un loc de consum al utilizatorului de sistem /consumatorului final nu poate fi mai mare de două întreruperi, cu excepția lucrărilor de racordare care nu pot fi executate sub presiune.

3) În cazul întreruperilor programate și neprogramate în rețelele OST, care au afectat și utilizatorii sistemului de distribuție/ consumatorii finali, OSD i se atribuie suplimentar 12 ore valorilor admisibile prevăzute la sbp. 1.) pentru a efectua lucrările de reluare a livrării gazelor naturale către locurile de consum, după reluarea serviciului de transport de către OST.

15. În cazul nerespectării indicatorilor garanți de continuitate, stabiliți la pct.14 din prezentul Regulament, operatorul de sistem este obligat să achite compensații conform prevederilor art. 110 al Legii nr.108/2016 și a pct.73 din prezentul Regulament. Suma compensației se calculează după cum urmează:

$$C = (\text{Ireal} - \text{Ist}) \times C_{\text{min}}$$

unde:

**C** – compensația calculată, în lei;

**Ireal** – valoarea reală înregistrată a indicatorului de calitate (durata reală a întreruperii sau numărul de întreruperi înregistrate pe parcursul anului);

**Ist** – valoarea minimă stabilită a indicatorului de calitate;

**C min** – compensația minimă, care se calculează după cum urmează:

a) Pentru depășirea duratei admisibile a unei întreruperi (programată sau neprogramată) în sistemul de transport/distribuție:

$$C_{\text{min}} = 0.03 \times V \times T$$

unde,

**V** - cantitatea de gaze naturale consumată din rețeaua de gaze naturale la locul de consum în luna în care s-a produs evenimentul care a generat obligația de plată a compensației;

**T** – tariful pentru serviciul de distribuție corespunzător nivelului de presiune a rețelei la care este racordată instalația de gaze a utilizatorului de sistem.

b) Pentru depășirea numărului anual admisibil de întreruperi programate, inclusiv cele produse în sistemul de transport:

$$C_{\text{min}} = 0.03 \times V \times T \times \text{CAIDI}$$

unde,

**V** – cantitatea medie lunară de gaze naturale consumată din rețeaua de gaze naturale la locul de consum pe parcursul anului de referință;

**T** – tariful pentru serviciul de distribuție corespunzător nivelului de presiune a rețelei la care este racordată instalația de gaze a utilizatorului de sistem;

**CAIDI** - calculat conform relației din pct. 8, sbp 3), exprimat în ore, pentru OSD la care este racordată instalația de gaze a utilizatorului de sistem.

Compensațiile prevăzute pentru depășirea numărului anual admisibil de întreruperi programate se vor calcula pentru fiecare loc de consum și se vor include în factura pentru luna februarie a anului următor perioadei de gestiune.

15<sup>1</sup>. Dacă se constată că durata întreruperii programate sau neprogramate și/sau numărul anual admisibil de întreruperi programate stabilite la pct. 14 din Regulament au fost depășite din cauza acțiunilor

sau inacțiunilor OST, OSD prezintă furnizorului informația respectivă, coordonată cu OST, iar procedura de achitare a compensațiilor este analogică celei descrise în pct. 73 din Regulament.

## Secțiunea 2

### Înregistrarea datelor cu privire la continuitatea livrării gazelor naturale

16. Operatorul de sistem înregistrează toate întreruperile în livrarea gazelor naturale. Întreruperile neprogramate se înregistrează în baza mijloacelor automatizate ale operatorului de sistem și în baza apelurilor consumatorilor finali sau utilizatorilor de sistem, înregistrate de serviciul telefonic 24/24, al operatorului de sistem.

17. Întreruperile programate și cele neprogramate se înregistrează în registru cu mențiuni separate pentru a fi ulterior generalizate și utilizate conform destinației.

18. Pentru fiecare din întreruperile neprogramate se înregistrează motivul întreruperii (cauze interne care fac obiectul responsabilității nemijlocite a operatorului de sistem (CI), condiții speciale (CS); evenimente cauzate de terțe persoane (AT).

19. Clasificarea întreruperilor neprogramate conform motivelor menționate în pct. 18 din prezentul Regulament se va efectua în baza probelor.

20. Durata întreruperilor neprogramate ( $T_i$ ) se va calcula, după caz, din momentul în care operatorul de sistem a înregistrat faptul producerii întreruperii în urma apelului unui consumator final sau a utilizatorului de sistem, înregistrat de serviciul telefonic 24/24 al operatorului de sistem sau ca urmare a semnalizării mijloacelor automatizate.

Durata întreruperilor programate ( $T_i$ ) se va calcula din momentul când operatorul de sistem a început executarea lucrărilor de exploatare, întreținere și până la momentul raportării de către executantul lucrărilor despre reluarea livrării gazelor naturale la locurile de consum ale consumatorilor finali și/sau utilizatorilor de sistem și până la momentul raportării de către personalul operatorului de sistem despre reluarea livrării gazelor naturale la locurile de consum ale consumatorilor finali și/sau utilizatorilor de sistem.

21. Informația despre întreruperi se prezintă la Agenție, de către operatorii de sistem, anual, în termenul prevăzut de pct. 65 din prezentul Regulament, sau operativ la solicitarea Agenției, în conformitate cu *Anexa* la prezentul Regulament. Informația se prezintă în format electronic, confirmată prin semnătură digitală sau în format electronic editabil și pe suport de hârtie.

22. În cazul întreruperilor ce s-au produs în situații de condiții speciale operatorii de sistem sunt obligați să raporteze Agenției evenimentele date, în termen de 24 de ore de la producerea evenimentului, cu prezentarea în format electronic a informației referitor la localitățile, numărul locurilor de consum ale consumatorilor finali și utilizatori de sistem afectați de întreruperi. În termen de 30 de zile calendaristice după lichidarea tuturor consecințelor, operatorii de sistem vor prezenta Agenției un *raport* detaliat, cu indicarea localităților, numărului locurilor de consum ale consumatorilor finali, cât și a probelor corespunzătoare (materiale foto, video, certificate eliberate de instituțiile abilitate).

## CAPITOLUL III

### CALITATEA ȘI REGIMURILE DE LIVRARE A GAZELOR NATURALE

23. Operatorul de sistem este obligat:

1) să asigure condițiile tehnice, după cum urmează:

a) pentru consumatorii casnici, până la robinetul de siguranță, în condiții tehnice de presiune stipulate în pașaportul tehnic/cartea tehnică a aparatului de utilizare al consumatorului final;

b) pentru consumatorii noncasnici, până la punctul de delimitare, în condiții tehnice de presiune prevăzute în contractul privind furnizarea gazelor naturale.

2) să soluționeze petițiile utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali legate de nerespectarea parametrilor de calitate a gazelor naturale în conformitate cu prevederile Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale și contractele de furnizare a gazelor naturale încheiate între furnizor și consumatorii finali.

24. Operatorul de sistem este obligat să răspundă la reclamațiile scrise depuse de utilizatorii de sistem /consumatorii finali direct în adresa operatorului, sau transmise prin intermediul furnizorului, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

25. Indicatorul general de calitate aferent obligației prevăzute la pct. 24 din prezentul Regulament se calculează în baza formulei:

$$ICD_1 = \frac{N_{P15}}{N_{PTR}} \times 100, (\%)$$

unde,

$N_{P15}$  - numărul reclamațiilor referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale la care s-a răspuns într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

$N_{PTR}$  - numărul total de reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale livrate.

26. Pentru nerespectarea termenelor prevăzute în pct. 24 din prezentul Regulament, OSD are obligația să plătească utilizatorului de sistem /consumatorului final următoarele compensații:

1) sumă fixă în valoare de 140 lei;

2) suplimentar, 30 lei pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, de la data expirării termenului prevăzut la pct. 24 din prezentul Regulament.

27. OSD are obligația să verifice la fața locului presiunea gazelor naturale și să remedieze situația, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației.

28. Utilizatorul de sistem /consumatorul final, instalația de utilizare a căruia este racordată la rețeaua de distribuție a gazelor naturale, poate participa la verificarea prevăzută la pct. 27 din prezentul Regulament.

29. Rezultatele verificării prevăzute în pct. 27 din prezentul Regulament se înscriu în documentele întocmite de către OSD, iar în situația în care utilizatorul de sistem /consumatorul final a fost prezent la verificare, contrasemnează aceste documente.

30. Atunci când valoarea măsurată a presiunii de livrare a gazelor naturale nu se înscrie în limitele precizate în contractul de furnizare a gazelor naturale, OSD va comunica utilizatorului de sistem /consumatorului final data la care va proceda la restabilirea valorii acesteia, cu respectarea termenului indicat în pct. 27 din prezentul Regulament.

31. Pentru nerespectarea termenului prevăzut în pct. 27 din prezentul Regulament, OSD are obligația să plătească utilizatorului de sistem /consumatorului final următoarele compensații:

1) sumă fixă în valoare de 140 lei;

2) suplimentar, 30 lei pentru fiecare zi calendaristică de întârziere de la data expirării termenului prevăzut la pct. 27 din prezentul Regulament.

31<sup>1</sup>. În cazul în care nerespectarea regimurilor de livrare a gazelor naturale au avut loc din motive imputabile OST, compensațiile prevăzute de pct. 31 se achită de către OST.

32. Utilizatorul de sistem /consumatorul final are dreptul să apeleze la oricare laborator acreditat ce nu aparține operatorului de sistem, pentru verificarea calității gazelor naturale, iar rezultatele obținute pot fi folosite drept probe pentru argumentarea reclamației. Preluarea probelor se efectuează de către personalul operatorului de sistem, în prezența personalului laboratorului. Plata pentru verificarea calității gazelor naturale în laboratorul acreditat se achită de către consumatorul final. Dacă se confirmă că pretențiile acestora privind calitatea gazelor naturale furnizate sunt justificate, cheltuielile aferente verificării calității gazelor naturale vor fi restituite de către operatorul de sistem prin intermediul furnizorului.

33. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea cheltuielilor aferente verificării calității gazelor naturale și compensației pentru prejudicierea utilizatorului de sistem /consumatorului final, pentru nerespectarea regimurilor de livrare a gazelor naturale stabilite în baza contractului pentru prestarea serviciului de transport sau de distribuție a gazelor naturale.

34. La cererea utilizatorului de sistem /consumatorului final, operatorul de sistem este obligat să permită accesul reprezentanților altor laboratoare acreditate, pentru a asista la preluarea probelor de gaze naturale de la cel mai apropiat punct al rețelei de gaze naturale, care tehnologic permite preluarea probelor.

#### **CAPITOLUL IV**

### **CALITATEA RELAȚIILOR DINTRE OPERATORII DE SISTEM ȘI CONSUMATORII FINALI (CALITATEA COMERCIALĂ)**

#### **Secțiunea 1**

#### **Informarea despre întreruperile programate/ neprogramate,**

## **efectuarea lucrărilor de instalare/ demontare/ înlocuire a echipamentului de măsurare**

35. Operatorii de sistem sunt obligați să anunțe consumatorii finali și/sau utilizatorii de sistem despre întreruperile programate. Întreruperile se programează, pe cât e posibil, la date și ore care vor afecta cât mai puțin consumatorii finali și/sau utilizatorii de sistem.

36. În situația întreruperii neprogramate, operatorii de sistem au obligația să comunice telefonic sau să notifice consumatorii finali afectați, în cel mai scurt timp posibil, de la momentul înregistrării informației cu privire la întrerupere, indicând motivul întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea livrării gazelor naturale și anume:

1) nu mai mult de 6 ore pentru consumatorii finali/utilizatorii de sistem instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețelele de transport al gazelor naturale;

2) nu mai mult de 12 ore pentru consumatorii finali/utilizatorii de sistem instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețelele de distribuție a gazelor naturale.

În calitate de moment al întreruperii se va considera momentul în care operatorul de sistem a înregistrat întreruperea livrării gazelor naturale.

37. Indicatorul general de calitate aferent obligației prevăzute la pct. 36 din prezentul Regulament se calculează în baza formulei:

a) pentru OST:

$$IC_2^1 = \frac{N_{U6}}{N_{UA}} \times 100, (\%)$$

unde,

$N_{U6}$  - numărul locurilor de consum ale utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețeaua de transport al gazelor naturale care au fost afectați, notificați în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 6 ore de la momentul întreruperii neprogramate;

$N_{UA}$  - numărul total al locurilor de consum ale utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețeaua de transport al gazelor naturale care au fost afectați de întrerupere.

b) pentru OSD:

$$IC_2^2 = \frac{N_{U12}}{N_{UA}} \times 100, (\%)$$

unde,

$N_{U12}$  - numărul locurilor de consum ale utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețeaua de distribuție a gazelor naturale care au fost afectați, notificați în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul întreruperii neprogramate;

$N_{UA}$  - numărul total al locurilor de consum ale utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețeaua de distribuție a gazelor naturale care au fost afectați.

38. Indicatorul general de calitate prevăzut la pct. 36 din prezentul Regulament se consideră respectat dacă este îndeplinită condiția  $IC_2^1 \geq 98 \%$  - pentru OST și  $IC_2^2 \geq 95 \%$  - pentru OSD.

39. În situația în care nu este posibilă reluarea livrării gazelor naturale la data și ora comunicate inițial, OSD are obligația să notifice utilizatorii de sistem /consumatorii finali, la expirarea fiecărei perioade de 12 ore de la informarea inițială, despre evoluția situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei și orei preconizate pentru reluarea livrării gazelor naturale consumatorilor finali afectați.

40. În cazul în care a avut loc întreruperea livrării gazelor naturale cu afectarea unui număr mai mic de 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali/utilizatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, obligațiile OSD prevăzute la punctele 36 și 39 din prezentul Regulament se consideră îndeplinite prin lipirea de afișe (anunțuri) la limita de proprietate a acestora.

41. Pentru situațiile în care întreruperea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale afectează un număr mai mare de 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali/utilizatori al sistemului de distribuție a gazelor naturale, OSD are obligația să efectueze notificările prevăzute la pct. 36 și 39 din prezentul Regulament, prin anunțuri publice realizate prin intermediul mass-media.

42. Pentru nerespectarea indicatorilor generali de calitate stabiliți la pct. 36 din prezentul Regulament, Agenția este în drept să reducă tariful pentru serviciul de transport sau de distribuție a gazelor naturale cu 1 %.

43. OST și/sau OSD sunt în drept să întrerupă prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de racordare, exploatare și întreținere.

44. OST și/sau OSD publică pe pagina sa electronică, folosind Tabelul 6 la prezentul Regulament:

1) Programul întreruperilor programate pentru lucrările de dezvoltare, reparație, întreținere profilaxie a rețelelor de gaze naturale, până la 31 decembrie a anului curent, pentru anul următor, cu posibilitatea modificării lui pe parcursul anului;

2) modificarea timpului de efectuare a întreruperilor programate, prevăzute la subpunctul 1) precum și justificarea acesteia, cu cel puțin 15 zile calendaristice anterior modificării.

45. În situația în care prestarea serviciului de transport al gazelor naturale este întreruptă programată, OST are obligația de a notifica consumatorii finali/utilizatorii de sistem afectați, în scris, cu cel puțin 3 zile calendaristice anterior întreruperii programate, cu privire la motivul, data și ora întreruperii, precum și cu privire la data și ora reluării livrării gazelor naturale.

46. În situația întreruperilor programate, OSD are obligația de a notifica consumatorii finali/utilizatorii de sistem afectați, în scris, cu cel puțin 3 zile calendaristice anterior întreruperii programate, cu privire la motivul, data și ora întreruperii, precum și cu privire la data și ora reluării prestării serviciului.

47. OST și OSD îndeplinesc obligația prevăzută la pct. 45 și 46 din prezentul Regulament prin una din următoarele metode:

1) afișarea anunțului la limita de proprietate a consumatorilor finali/utilizatorilor de sistem;

2) transmiterea utilizatorului de sistem/consumatorului final a anunțului prin poștă, poșta electronică sau sms;

3) transmiterea anunțului public prin intermediul mass-media.

48. Indicatorul general de calitate care stabilește gradul de îndeplinire a obligației OST și sau/OSD prevăzute la pct. 45 și 46 din prezentul Regulament, se calculează în baza formulei:

$$IC_2^3 = \frac{N_{U3}}{N_{Uafect.}} \times 100, (\%)$$

unde,

$N_{U3}$  - numărul locurilor de consum ale consumatorilor finali/utilizatorilor de sistem afectați, care au fost notificați de către OST și sau /OSD într-un interval de timp mai mic sau egal cu 3 zile calendaristice anterior întreruperii programate;

$N_{Uafect.}$  - numărul total al locurilor de consum ale consumatorilor finali/utilizatorilor de sistem afectați.

49. Indicatorul general de calitate prevăzut la pct. 48 din prezentul Regulament se consideră respectat dacă este îndeplinită condiția  $IC_2^3 \geq 98\%$  - pentru OST și  $IC_2^3 \geq 95\%$  - pentru OSD.

50. În cazurile de demontare/montare a echipamentului de măsurare pentru verificare metrologică periodică, de înlocuire a echipamentului de măsurare, la consumatorii casnici, OSD informează consumatorii casnici despre data și intervalul de timp în limitele căruia vor fi efectuate lucrările respective, cu condiția că intervalul de timp nu va fi mai mare de 2 ore în cazul consumatorilor casnici din localitățile urbane și de 4 ore în cazul consumatorilor casnici din localitățile rurale și suburbiile municipale.

50<sup>1</sup>. Pentru nerespectarea obligațiilor prevăzute la pct. 50 OSD va plăti consumatorului casnic o compensație în mărime fixă de 500 lei.

51. Pentru nerespectarea de către OST sau OSD a nivelului indicatorului general de calitate  $IC^3_2$ , stabilit în pct. 49 din prezentul Regulament, Agenția este în drept să reducă tariful pentru serviciul de transport și de distribuție a gazelor naturale cu 1 % din valoarea tarifului respectiv.

## Secțiunea 2

### Racordarea și reconectarea la rețeaua de gaze naturale

52. La cererea solicitantului, pentru eliberarea avizului de racordare, operatorul de sistem are obligația de a răspunde în termen de *15 zile* calendaristice de la data înregistrării acesteia. Răspunsul poate fi eliberarea/expedierea avizului de racordare sau eliberarea/expedierea refuzului argumentat de a elibera avizul de racordare.

53. Indicatorul general de calitate aferent obligației prevăzute la pct. 52 din prezentul Regulament se calculează în baza formulei:

$$IC^1_3 = \frac{N_A}{N_{TSracord}} \times 100, (\%)$$

unde,

$N_A$  – numărul avizelor de racordare și al refuzurilor de a elibera avizele de racordare la rețelele de transport sau de distribuție a gazelor naturale, eliberate/expediate într-un interval de timp mai mic sau egal cu 15 zile calendaristice de la data înregistrării cererilor pentru eliberarea avizelor de racordare în perioada 1 ianuarie - 31 decembrie a anului;

$N_{TSracord}$  – numărul total al cererilor pentru eliberarea avizelor de racordare la rețelele de transport sau de distribuție a gazelor naturale înregistrate în perioada 1 ianuarie - 31 decembrie a anului.

54. Pentru nerespectarea termenelor prevăzute la pct. 52 din prezentul Regulament, OST și/sau OSD au obligația să plătească solicitantului următoarele compensații:

1) o sumă fixă în valoare de:

400 lei, de către OST;

140 lei, de către OSD.

2) suplimentar, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, începând cu a 16-a zi calendaristică de la data înregistrării cererii privind eliberarea avizului de racordare sau a refuzului:

65 lei, de către OST;

15 lei, de către OSD.

55. După achitarea tarifului de punere sub presiune a instalației de utilizare de către solicitantul care a angajat o altă persoană (proiectant atestat) să proiecteze și să execute lucrările de instalare a instalațiilor de gaze naturale (instalația de racordare și/sau instalația de utilizare), operatorul de sistem efectuează conectarea instalației de racordare la rețeaua de gaze naturale și demarează livrarea gazelor naturale către instalația de utilizare a solicitantului în cel mult *4 zile* lucrătoare din ziua prezentării copiei *procesului-verbal* de recepție a instalației de gaze naturale (a instalației de racordare și a instalației de utilizare) și copiei contractului de furnizare a gazelor naturale pentru respectivul loc de consum.

În cazul când instalația de gaze naturale (instalația de racordare și/sau instalația de utilizare) a fost montată de operatorul de sistem, în conformitate cu contractul de racordare încheiat între operatorul de sistem și potențialul consumator casnic, punerea sub presiune a acesteia se efectuează, în ziua finalizării montării instalației de racordare și/sau a instalației de utilizare.

56. În cazul nerespectării obligației prevăzute la pct. 55 operatorul de sistem va plăti consumatorului, o sumă fixă de 400 lei și suplimentar pentru fiecare zi calendaristică de întârziere după expirarea termenelor de punere sub presiune a câte 50 de lei.

57. După înlăturarea de către consumatorul final a motivelor care au dus la deconectarea instalației de utilizare a acestuia de la rețeaua de gaze naturale, el are dreptul să solicite furnizorului, reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale. Operatorul de sistem va reconecta instalația de utilizare a consumatorului final în termen cât mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării de către consumatorul final a tarifului pentru reconectare.

În cazul în care, la examinarea reclamațiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat

compensație. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile, suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem.

58. În cazul nerespectării termenului prevăzut la pct. 57 din prezentul Regulament furnizorul are obligația să plătească consumatorului final, următoarele compensații:

1) o sumă fixă în valoare de:

140 lei, de către OST;

65 lei, de către OSD,

2) suplimentar, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, după expirarea termenului pentru reconectare indicat la pct. 57 din prezentul Regulament.

30 lei, de către OST;

15 lei, de către OSD.

59. Operatorul de sistem montează consumatorului casnic un alt echipament de măsurare în locul celui supus verificării metrologice sau defectat nu din vina consumatorului casnic, iar în cazul în care în locul echipamentului de măsurare, demontat pentru verificare metrologică periodică operatorul de sistem nu instalează un alt echipament de măsurare, operatorul de sistem este obligat să restabilească evidența gazelor naturale consumatorului casnic în termen de cel mult 10 zile calendaristice.

60. În cazul nerespectării termenului prevăzut la pct. 59 din prezentul Regulament operatorul de sistem are obligația să plătească consumatorului casnic, o compensație în mărime de 65 lei, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, începând cu a 11-a zi calendaristică de la data demontării echipamentului de măsurare și până la data montării echipamentului de măsurare verificat, sau a unui nou echipament de măsurare.

61. Operatorul de sistem examinează și coordonează documentația de proiect a instalațiilor de gaze naturale în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data recepționării solicitării.

62. În cazul nerespectării termenului prevăzut la pct. 61 din prezentul Regulament operatorul de sistem are obligația să plătească solicitantului, o compensație în mărime de 75 lei, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere.

### Secțiunea 3

#### Evidențe și rapoarte

63. Pentru fiecare an, OST și/sau OSD au obligația să țină evidența:

1) solicitărilor privind racordarea la rețelele de transport și/sau de distribuție al gazelor naturale;

2) solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor primite, precum și a răspunsurilor transmise, separat pe fiecare indicator de calitate a serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale;

3) întreruperilor programate și neprogramate în prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale, în conformitate cu modelul din *Anexă, Tabelul 1*.

64. OST și/sau OSD au obligația să publice pe pagina sa electronică și să actualizeze trimestrial informația prevăzută la pct. 63 subpunctul 3) din prezentul Regulament, până la data de:

1) 1 februarie, pentru perioada 1 octombrie - 31 decembrie;

2) 1 mai, pentru perioada 1 ianuarie - 31 martie;

3) 1 august, pentru perioada 1 aprilie - 30 iunie;

4) 1 noiembrie, pentru perioada 1 iulie - 30 septembrie.

65. OST și/sau OSD au obligația de a transmite la Agenție, până la data de 1 martie a fiecărui an, pentru anul precedent, următoarele:

1) raportul privind calitatea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale, întocmit conform Anexei;

2) numărul total al cererilor privind eliberarea avizului de racordare la rețelele de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora  $T_m$ , exprimată în zile, care se calculează în baza formulei:

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

unde:

$N_{st}$  – 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;

3) numărul total al reclamațiilor primite, defalcate pe fiecare indicator de calitate a serviciului de transport și/sau de distribuția gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora  $T_m$ , exprimată în zile, se calculează în baza formulei:

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

unde:

$N_{Ri}$  – numărul reclamațiilor procesate în intervalul de timp  $t_i$ ;

$t_i$  – durata de procesare a reclamațiilor, exprimată în zile;

$N_{Rt}$  – numărul total al reclamațiilor primite.

66. Documentele și informațiile prevăzute la pct.65 din prezentul Regulament se transmit în original la Agenție de către reprezentantul legal al OST și/sau OSD sau de către persoana împuternicită să reprezinte legal OST și/sau OSD.

67. Documentele prevăzute la pct. 65 din prezentul Regulament se semnează pe fiecare pagină de către persoana împuternicită să reprezinte legal OST și/sau OSD.

68. Documentele prevăzute la pct. 63 din prezentul Regulament, la solicitare, se transmit la Agenție în format electronic editabil, prin e-mail, la adresa anre@anre.md.

69. OST și/sau OSD au obligația să publice pe pagina sa electronică, până la data de 31 martie a fiecărui an, raportul prevăzut la pct. 65, subpunctul 1) din prezentul Regulament.

70. OST și/sau OSD au obligația să mențină pe pagina sa electronică evidența prevăzută la pct. 63 subpunctul 3) din prezentul Regulament și raportul prevăzut la pct. 65 subpunctul 1) din prezentul Regulament pentru o perioadă de minimum 3 ani calendaristici.

71. OST și/sau OSD au obligația să mențină datele care au stat la baza calculelor indicatorilor de calitate din prezentul Regulament pentru o perioadă de minim 5 ani.

## CAPITOLUL V

### DISPOZIȚII TRANZITORII ȘI FINALE

72. Costurile generate de plată a compensațiilor nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale.

72<sup>1</sup>. Compensațiile prevăzute de prezentul Regulament se acordă fără a fi necesară o solicitare din partea utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali.

73. Operatorii de sistem au obligația să asigure evidența tuturor situațiilor de încălcare a indicatorilor de calitate a serviciilor, pentru toți utilizatorii de sistem/consumatorii finali, cu transmiterea lunară a datelor respective către furnizorii de gaze naturale. În baza de date prezentate, furnizorii includ compensațiile individuale în factura lunară pentru consumul de gaze naturale. Furnizorii sunt responsabili de includerea corectă a compensațiilor individuale în factura lunară pentru consumul de gaze naturale.

Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem.

73<sup>1</sup>. OST/OSD achita utilizatorului de sistem/consumatorului final o compensație în mărime dublă în cazul în care Agenția constată că OST și /sau OSD nu și-a onorat obligațiile de plată a compensațiilor prevăzute la pct. 15, 26, 31, 50<sup>1</sup>, 54, 56, 58, 60, 62 din Regulament.

74. Operatorul de sistem este obligat să aducă la cunoștința consumatorilor finali/utilizatorilor de sistem cerințele privind calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, prin afișarea prezentului Regulament, în toate oficiile sale comerciale.

75. Reducerile de tarif, prevăzute în prezentul Regulament, vor fi calculate pentru volumele de gaze naturale livrate consumatorilor finali/utilizatorilor de sistem pentru întreg anul de referință și vor fi aplicate la calculul tarifului pentru următorul an.

76. Operatorii de sistem sunt scutiți de reduceri de tarif și/sau de plata compensațiilor, prevăzute de prezentul Regulament, în următoarele cazuri, cu prezentarea obligatorie a dovezilor corespunzătoare:

1) în caz de condiții speciale, dacă aceasta afectează prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale. În cazul în care condițiile speciale intervin în timpul desfășurării lucrărilor deja începute, prevederile Regulamentului nu se aplică pentru perioada în care impedimentul menționat este actual;

2) criză de combustibil, survenită la scară națională, sau în cazul unor interese ce țin de apărarea națională;

3) în cazul unor acțiuni întreprinse de terți, care ar duce la perturbarea prestării calitative a serviciilor de către operatorul de sistem;

4) depășirea duratei admisibile a întreruperii a avut loc din motive neimputabile operatorului de sistem;

5) pe durata întreruperii instalația de utilizare a consumatorului final era deconectată de la rețeaua de gaze naturale;

6) în cazul situațiilor excepționale în sectorul gazelor naturale, când limitarea livrării gazelor naturale este cauzată de punerea în aplicare a măsurilor specifice pentru asigurarea securității aprovizionării cu gaze naturale prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale nr. 108/2016, Regulamentul privind situațiile excepționale în sectorul gazelor naturale și Planul de acțiuni pentru situații excepționale în sectorul gazelor naturale.

77. Nivelul îndeplinirii cerințelor prezentului Regulament, precum și reducerile de tarif se calculează pentru fiecare operator de sistem în parte.

78. Indicatorii de calitate, selectați în Tabelele 2 și 4 din Anexa la prezentul Regulament se calculează ca raport dintre numărul de cazuri soluționate, conform cerințelor prevăzute de prezentul Regulament și numărul total de cazuri înregistrate.

79. Consumatorul final/utilizatorul de sistem are dreptul să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de operatorul de sistem, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 și Legii nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului.

80. Prevederile pct. 13 se pun în aplicare începând cu data de 1 ianuarie 2026.

Anexa  
la Regulamentul privind calitatea serviciilor de transport  
și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin  
Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE  
nr.422/2019 din 22.11.2019

(OSD /OST)

**Raport**

**cu privire la calitatea serviciului de transport/distribuție a gazelor naturale  
pentru perioada \_\_\_\_\_**

Numărul locurilor de consum deservite în perioada de referință (NCT), inclusiv:

Numărul locurilor de consum ale CC \_\_\_\_\_

Numărul locurilor de consum ale CN \_\_\_\_\_

## Registrul întreruperilor în livrarea gazelor naturale utilizatorilor de sistem /consumatorilor finali

Raion	Localitate	Rețeaua sau porțiunea de rețea de GN deconectată a OST/OSD	Nivelul de presiune (înaltă PÎ / medie PM / joasă PJ)	Data întreruperii	Ora întreruperii	Ora Restabilirii serviciului	Durata întreruperii			Numărul locurilor de consum, afectate de întrerupere (NCi)			Cauza întreruperii		
							OST	OSD	Total	Locuri de consum ale CC	Locuri de consum ale CN	Total (10+11)	Programat/Neprogramat (P/N)	Cauza, conform clasificării din pct. 18	Descriere detaliată
1	2	3	4	5	6	6 <sup>1</sup>	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Notă:

Tabelul 1 se va completa pentru toate întreruperile din rețeaua de gaze naturale.

1) În coloana 7 (OST) se va indica durata întreruperii, cauzată de OST (după caz). În coloana 8 (OSD) – timpul utilizat efectiv de OSD pentru executarea lucrărilor planificate sau neplanificate.

3) În coloana 9 (Total) se va indica durata totală a întreruperii (suma col 7 + col 8);

4) Coloanele 10 și 11 vor indica numărul de locuri de consum ale consumatorilor casnici (CC), respectiv noncasnici (NC), afectate de întrerupere;

5) În coloana 12 – numărul total de locuri de consum afectate (coloana 10 + coloana 11);

6) În coloana 13 se va înregistra cauza întreruperii, P – programată, N-neprogramată;

7) În coloana 14 (Ind.) se va înscrie indicele cauzei întreruperii, folosind următoarele notații;

8) În coloana 15 se va descrie detaliat cauza întreruperii.

Tabelul 2

Nivelul indicatorilor generali de continuitate  
în rețeaua de distribuție a gazelor naturale  
(pentru întreruperile programate și neprogramate)

Rețeaua de distribuție (raionul)	Cauza întreruperilor	Numărul total de locuri de consum (NCt)	SAIDI (minute)	SAIFI (întreruperi)
Ialoveni	CI			
	CS			
	AT			
Telenești	CI			
	CS			
	AT			
....	CI			
	CS			
	AT			
Total pe întreprindere	CI			
	CS			
	AT			

Notă: Indicatorul SAIDI pentru OSD se va calcula luând ca bază numărul locurilor de consum (NCt), racordate la rețeaua întreprinderii raportoare.

CI-cauze interne;

CS-condiții speciale;

AT - acțiunile terților.

Tabelul 3:

## Indicatori garanți de continuitate în livrarea gazelor naturale

Punct din Regulament	Descriere	Nr. de întreruperi	Mențiuni
Pct. 14, sbp. 1), lit. a)	Întreruperi <b>programate</b> legate de efectuarea lucrărilor de către OSD:		
	(1) de montare a unui echipament de	<b>Total</b>	

	măsurare instalat la bloc/scara blocului, instalare sau reamplasare prin sudare a unui echipament de măsurare la un consumator casnic;	Cu durata mai mare de 5 ore		
	(2) lucrări de montare, instalare sau reamplasare a aparatelor de utilizare pentru încălzire locală dintr-un apartament din blocul locativ, care necesită întreruperea parțială sau integrală a livrării gazelor naturale consumatorilor finali din bloc.	Total		
		Cu durata mai mare de 2 ore		
Pct. 14, sbp 1), lit. b)	Întreruperi <b>programate</b> legate de efectuarea lucrărilor de către OSD de verificare la etanșeitate, reparație, înlocuire a unui sector sau a unui element al rețelei de gaze naturale, de racordare a obiectului, strămutare a rețelelor de gaze naturale, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale cu <b>presiune joasă și medie</b>			
	(1) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 36 ore		
	(2) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 48 ore		
	(3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 72 ore		
	(4) cu întreruperea livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
Pct. 14, sbp. 1), lit. b)	Întreruperi <b>neprogramate</b> legate de lichidarea consecințelor avariilor sau incidentelor, inclusiv:			
	(1) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 36 ore		
	(2) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 48 ore		
	(3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali;	Total		
		Cu durata mai mare de 72 ore		
	(4) cu întreruperea livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
Pct. 14, sbp. 1), lit. c)	Întreruperi <b>programate</b> legate de efectuarea lucrărilor de către OSD de verificare la etanșeitate, reparație, înlocuire a unui sector sau a unui element, racordarea obiectului, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de gaze naturale de <b>presiune înaltă</b>	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
	Întreruperi <b>neprogramate</b> legate de lichidarea consecințelor avariilor sau incidentelor	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
Pct. 14, sbp 1), lit. d)	Întreruperi <b>programate</b> legate de efectuarea lucrărilor de către OST de verificare la etanșeitate, reparație, înlocuire a unui sector sau a unui element, racordarea obiectului, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de transport	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
	Întreruperi <b>neprogramate</b> legate de lichidarea consecințelor avariilor sau incidentelor	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
<b>Evaluarea continuității în alimentarea cu GN a consumatorilor finali – Numărul întreruperilor</b>				

Punct din Regulament	Descriere		Nr. de consumatori	Mențiuni
Pct. 14, sbp 2),	Numărul total al locurilor de consum, afectate de întreruperi pe parcursul anului de gestiune	Total		
		Locuri de consum pentru care a fost depășit numărul admis de întreruperi		
<b>Informații privind respectarea obligației de plată a compensațiilor, prevăzută la pct. 15</b>				
Numărul de cazuri de plată a compensațiilor, conform pct. 15				
Suma compensațiilor achitate, lei				

Tabelul 4

### Reclamații ale consumatorilor finali cu privire la presiunea gazelor naturale

1.	Numărul de reclamații referitor la presiunea necorespunzătoare a gazelor naturale livrate	
2.	Numărul de cazuri în care măsurarea presiunii gazelor naturale s-a efectuat în termen normativ (pct. 27 - 5 zile lucrătoare).	
3.	Numărul de reclamații referitor la presiunea gazelor naturale, la care s-a oferit un răspuns în termen normativ (pct. 24 - 15 zile lucrătoare).	
4.	Valoarea indicatorului general ICD1 (pct. 25)	
5.	Numărul de compensații achitate	
6.	Suma compensațiilor achitate conform pct.	

Tabelul 5

### Calitatea relațiilor dintre operatorii de sistem și consumatorii finali

<b>Informarea despre întreruperile neprogramate de către OST</b>	
Numărul total al locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OST), afectate de întreruperile neprogramate din rețeaua de transport (pct. 37, lit. a) – N <sub>UA</sub> )	
Numărul locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OST), informate în termen normativ de până la 6 ore (pct. 37, lit. a) – N <sub>U6</sub> )	
Indicator general de calitate IC <sub>2</sub> <sup>1</sup> , calculat conform pct. 37, lit. a)	
<b>Informarea despre întreruperile neprogramate de către OSD</b>	
Numărul total al locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OSD), afectate de întreruperile neprogramate din rețeaua de distribuție (pct. 37, lit. b) – N <sub>UA</sub> )	
Numărul locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OST), informate în termen normativ de până la 12 ore (pct. 37, lit. b) – N <sub>U12</sub> )	
Indicator general de calitate IC <sub>2</sub> <sup>2</sup> , calculat conform pct. 37, lit. b)	
<b>Informarea despre întreruperile programate de către OST/OSD</b>	
Numărul total al locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), afectate de întreruperile programate din rețeaua de transport/distribuție (pct. 45, 46 – N <sub>Uafect</sub> )	
Numărul locurilor de consum (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), informate în termen normativ de până la 3 zile calendaristice (pct. 48 – N <sub>U3</sub> )	
Indicator general de calitate IC <sub>2</sub> <sup>3</sup> , calculat conform pct. 48	
<b>Informarea despre montarea/demontarea/înlocuirea echipamentului de măsurare (pct. 50)</b>	
Numărul total de cazuri de montare/demontare/înlocuire a echipamentelor de măsurare	
Numărul cazurilor în care au fost respectate data prestabilită și intervalul normativ	
Numărul de compensații achitate	
Suma compensațiilor achitate conform pct. 50 <sup>1</sup>	
<b>Eliberarea avizului de racordare solicitanților (pct. 53)</b>	
Numărul total al cererilor pentru eliberarea avizelor de racordare la rețeaua de GN (pct. 53 - N <sub>TC racord</sub> )	
Numărul avizelor de racordare/refuzurilor argumentate, eliberate în termen normativ de cel mult 15 zile calendaristice (pct. 53 – N <sub>15</sub> )	
Indicatorul general de calitate IC <sub>3</sub> , calculat conform pct. 53	
Numărul de compensații achitate	
Suma compensațiilor achitate conform pct. 53	
<b>Racordarea la rețeaua de gaze naturale (pct. 55)</b>	
Numărul total al cererilor de racordare la rețeaua de gaze naturale, după cum urmează:	
numărul total al cererilor privind racordarea instalației noi	
numărul total al cererilor privind modificarea instalației existente	

