

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 sau solicitanților. Regulamentul stabilește indicatorii generali și garanți 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) persoanele fizice/juridice care solicită informații sau care adresează o reclamație referitoare la calitatea serviciului de transport/distribuție a gazelor naturale (în continuare - utilizatori de sistem).

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, durata și numărul întreruperilor);

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

3) calitatea relațiilor dintre operatorul de sistem și utilizatorii de sistem.

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:

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;

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.

9. Indicatorii generali de calitate se calculează anual, 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. Limitele admisibile ale indicatorului SAIDI se vor stabili și se vor aproba de Agenție începând cu 1 ianuarie 2022 în baza informațiilor despre întreruperi, colectate de la operatorii de sistem.

11. Ulterior, limitele admisibile ale indicatorului SAIDI se stabilesc o dată la 3 ani, separat pentru fiecare OSD și se aprobă prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției. La stabilirea limitelor admisibile ale indicatorului SAIDI se va ține cont atât de informația statistică cu privire la întreruperi, acumulată pe parcursul anilor precedenți, cât și de starea rețelelor de distribuție a gazelor naturale din gestiunea OSD.

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. Pentru nerespectarea valorilor minime ale indicatorului SAIDI, Agenția este în drept să reducă tariful pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, cu până la 10 % din valoarea tarifului respectiv.

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

1) Durata unei întreruperi (programată sau neprogramată):

a) durata unei întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (înlocuirea unui echipament de măsurare instalat la bloc/scara blocului, instalarea sau reamplasarea prin sudare a unui echipament de măsurare la un consumator casnic sau 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, nu va depăși 8 ore;

b) durata unei întreruperi, legate de efectuarea lucrărilor (de verificare la etanșeitate, de reparație, de înlocuire a unui sector sau a unui element al rețelei de gaze naturale, de racordare a obiectului), 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 unei întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (reparația, înlocuirea unui sector sau a unui element, racordarea obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de gaze naturale de presiune înaltă, cu întreruperea livrării gazelor naturale, nu va depăși 120 ore;

2) Numărul anual de întreruperi programate pentru un loc de consum al consumatorului final nu poate fi mai mare de două întreruperi. Pentru efectuarea lucrărilor de racordare, deconectare sau reconectare a instalațiilor de utilizare ale consumatorilor finali la rețea, se acceptă ca OSD să efectueze într-un an calendaristic două întreruperi programate, cu durata de maxim 8 ore fiecare, în plus față de numărul întreruperilor prevăzut anterior.

15. În cazul nerespectării indicatorilor garantați 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:

$$C = (I_{real} - I_{st}) \times C_{min},$$

unde:

C – compensația calculată, în lei;

I_{real} – valoarea reală înregistrată a indicatorului de calitate (durata reală a întreruperii sau numărul de întreruperi înregistrate pe parcursul anului);

I_{st} – valoarea minimă stabilită a indicatorului de calitate;

C_{min} – compensația minimă, care se calculează după formula:

$$C_{min} = V \times P / N_z$$

unde:

a) în cazul încălcării duratei admise a întreruperii:

V – volumul de gaze naturale facturat pentru luna precedentă situației care a generat obligația de plată a compensației;

P – prețul pentru gazele naturale furnizate de furnizor consumatorului final afectat;

N_z – numărul de zile ale perioadei de facturare, luate ca bază, cu excepția zilelor în care au avut loc întreruperi,

b) în cazul încălcării numărului anual admis de întreruperi:

V – volumul total de gaze naturale facturat în anul de gestiune;

P – prețul pentru gazele naturale furnizate de furnizor consumatorului final afectat;
 N_z – numărul de zile a anului de gestiune, cu excepția zilelor în care au avut loc întreruperi.

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 (forță majoră; evenimente cauzate de terțe persoane; alte cauze).

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.

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 forță majoră 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). În baza informației prezentate, Agenția adoptă Hotărârea privind recunoașterea evenimentelor de forță majoră, cu scopul excluderii întreruperilor produse în condițiile respective din calculul indicatorilor de calitate a serviciului. Hotărârea Agenției va fi comunicată operatorului de sistem în termen de 30 zile lucrătoare din data prezentării solicitării.

CAPITOLUL III

CALITATEA ȘI REGIMURILE DE LIVRARE A GAZELOR NATURALE

23. Operatorul de sistem este obligat:

1) să asigure livrarea gazelor naturale utilizatorilor de sistem, la parametrii de calitate a gazelor naturale, stabiliți în standardele de calitate aprobate de organismul național de standardizare:

a) puterea calorică inferioară, MJ/m³ (kcal/m³), la 20°C și 101,325 kPa, nu mai mică 31,8 (7600);

b) domeniul valorilor indicelui Wobbe (superior), MJ/m³ (kcal/m³), 41,2-54,5 (9850-13000);

c) abaterea admisibilă a indicelui Wobbe de la valoarea nominală, %, nu mai mare ± 5 ;

d) concentrația masică a acidului sulfhidric, g/m³, nu mai mare de 0,02;

e) concentrația masică a sulfului mercaptan, g/m³, nu mai mare de 0,036;

f) fracția volumetrică a oxigenului, %, nu mai mare de 1,0;

g) masa impurităților mecanice în 1 m³, g, nu mai mare de 0,001;

2) 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.

24. OSD este obligat să răspundă la reclamațiile scrise depuse de 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 consumatorului final următoarele compensații:

1) sumă fixă în valoare de 100 lei;

2) suplimentar, 25 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. 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 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 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 consumatorului final următoarele compensații:

1) sumă fixă în valoare de 100 lei;

2) suplimentar, 25 lei pentru fiecare zi calendaristică de întârziere de la data expirării termenului prevăzut la pct. 27 din prezentul Regulament.

32. 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 furnizor, care va plăti consumatorilor finali afectați, obligatoriu și compensații sub formă de reducere a prețului la gazele naturale furnizate proporțional puterii calorifice real înregistrate pentru perioada în care nu au fost respectați parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale.

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 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 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 și neprogramate

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 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 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 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 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 consumatorilor finali instalațiile de utilizare ale căroră sunt racordate la rețeaua de distribuție a gazelor naturale care au fost afectați.

38. Indicatorul 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 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 consumatori 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 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 până la 10%.

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 Anexa la prezentul Regulament:

1) informația privind întreruperile programate, până la 1 octombrie a anului curent, pentru anul următor;

2) modificarea timpului de efectuare a întreruperilor programate, prevăzute la subpunctul 1) precum și justificarea acesteia, cu cel puțin 30 de 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 de calitate prevăzut la pct. 48 din prezentul Regulament se consideră respectat dacă este îndeplinită condiția $IC^3_2 \geq 98 \%$ - pentru OST și $IC^3_2 \geq 95 \%$ - pentru OSD.

50. OST și/sau OSD au obligația să reia prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale în termenul specificat în notificarea prevăzută la pct. 45 și 46 din prezentul Regulament.

51. Pentru nerespectarea de către OST sau OSD a nivelului indicatorului 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 până la 10% 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 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:

300 lei, de către OST;

100 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:

50 lei, de către OST;

10 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, de regulă, în ziua finalizării montării instalației de racordare și/sau a instalației de utilizare.

56. În cazul nerespectării obligației prevăzute la pct. 55 din prezentul Regulament operatorul de sistem va plăti solicitantului, la cerere, următoarele compensații:

1) o sumă fixă în valoare de:

100 lei, de către OST;

50 lei, de către OSD.

2) suplimentar, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere după expirarea termenelor de punere sub presiune a instalației de utilizare indicați la pct. 55 din prezentul Regulament :

50 lei, de către OST;

25 lei, de către OSD.

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, la cerere, următoarele compensații:

1) o sumă fixă în valoare de:

100 lei, de către OST;

50 lei, de către OSD,

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

25 lei, de către OST;

10 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, la cerere, o compensație în mărime de 50 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, la cerere, 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_{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;

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 calculului 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.

73. Operatorii de sistem au obligația să asigure evidența tuturor situațiilor de nerespectare a indicatorilor de calitate, pentru toți consumatorii finali/utilizatorii de sistem și pentru toate locurile de consum. Odată cu transmiterea lunară a datelor de consum al gazelor naturale către furnizori, operatorii de sistem sunt obligați să transmită și datele necesare pentru calculul compensațiilor.

În situațiile descrise în pct. 14, subpunctul 2) din prezentul Regulament compensațiile se vor calcula conform pct.15 din prezentul Regulament, pentru fiecare loc de consum, și se vor include în factura pentru luna februarie a anului următor perioadei de gestiune. Compensațiile în cauză se acordă fără a fi necesară o solicitare din partea consumatorilor finali.

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:

1) în caz de forță majoră, dacă aceasta afectează prestarea serviciului de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale. În cazul în care forța majoră intervine în timpul desfășurării lucrărilor deja începute, prevederile prezentului Regulament 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.

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.

(OSD /OST)

Raport
cu privire la calitatea serviciului de transport/distribuție a gazelor naturale
pentru perioada _____

Numărul de consumatori (locuri de consum), deserviți în perioada de referință (NCt), inclusiv:
Numărul de consumatori casnici (CC) _____, numărul locurilor de consum ale CC _____
Numărul de consumatori noncasnici (CN) _____, numărul locurilor de consum ale CN _____

Tabelul 1

Registrul întreruperilor în livrarea gazelor naturale consumatorilor finali

Raion	Localitate	Rețeaua sau porțiunea de rețea de GN deconectată a OST/OSD	Nivelul de presiune (înalță PÎ / medie PM / joasă PJ)	Data întreru- perii	Ora întreru- perii	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/ Neprogra- mat (P/N)	Cauza, conform clasificării din pct. 18	Descriere detaliată
1	2	3	4	5	6	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

Rețeaua de distribuție (raionul)	Cauza întreruperilor	Numărul de consumatori deserviți (NCt)	SAIDI (minute)	SAIFI (întreruperi)
Ialoveni	FM			
	AT			
	AC			
Telenești	FM			
	AT			
	AC			
....	FM			
	AT			
	AC			
Total pe întreprindere	FM			
	AT			
	AC			

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

FM - situații de forță majoră sau condiții meteorologice deosebite;

AT - acțiunile terților

AC - alte cauze;

Tabelul 3

Indicatori garantați de continuitate în livrarea gazelor naturale

Punct din Regulament	Descriere		Nr. de întreruperi	Mențiuni
Pct. 14, alin 1), lit. a)	Întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (înlocuirea unui echipament de măsurare instalat la bloc/scara blocului, instalarea sau reamplasarea prin sudare a unui echipament de măsurare la un consumator casnic sau 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 8 ore		
Pct. 14, alin 1), lit. b)	Întreruperi programate legate de efectuarea lucrărilor (de verificare la etanșeitate, de reparație, de înlocuire a unui sector sau a unui element al rețelei de gaze naturale, de racordare a obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale cu <i>presiune joasă și medie</i> , inclusiv: (1) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (2) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (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 36 ore		
		Total		
		Cu durata mai mare de 48 ore		
		Total		
		Cu durata mai mare de 72 ore		
Pct. 14, alin 1), lit. b)	Întreruperi neprogramate 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; (2) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (4) cu întreruperea livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.			
		Total		
		Cu durata mai mare de 36 ore		
		Total		
		Cu durata mai mare de 48 ore		
		Total		
		Cu durata mai mare de 72 ore		
Pct. 14, alin 1), lit. c)	Întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (reparația, înlocuirea unui sector sau a unui element, racordarea obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de gaze naturale de <i>presiune înaltă</i> , cu întreruperea livrării gazelor naturale;	Total		
		Cu durata mai mare de 120 ore		
Evaluarea continuității în alimentarea cu GN a consumatorilor finali – Numărul întreruperilor				
Punct din Regulament	Descriere		Nr. de consumatori	Mențiuni
Pct. 14, alin 2),	Numărul de consumatori finali (locuri de consum), afectați de întreruperi pe parcursul anului de gestiune	Total		
		Consumatori pentru care a fost depășit numărul admis de întreruperi		
Informații privind respectarea obligației de plată a compensațiilor, prevăzută la pct. 15				
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 ICD1 (pct. 25)	

Tabelul 5

Calitatea relațiilor dintre operatorii de sistem și consumatorii finali

Informarea despre întreruperile neprogramate de către OST	
Numărul total al consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST), afectați de întreruperile neprogramate din rețeaua de transport (pct. 37, lit. a) – N_{UA})	
Numărul consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST), informați în termen normativ de până la 6 ore (pct. 37, lit. a) – N_{U6})	
Indicator de calitate IC_2^1 , calculat conform pct. 37, lit. a)	
Informarea despre întreruperile neprogramate de către OSD	
Numărul total al consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OSD), afectați de întreruperile neprogramate din rețeaua de distribuție (pct. 37, lit. b) – N_{UA})	
Numărul consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST), informați în termen normativ de până la 12 ore (pct. 37, lit. b) – N_{U12})	
Indicator de calitate IC_2^2 , calculat conform pct. 37, lit. b)	
Informarea despre întreruperile programate de către OST/OSD	
Numărul total al consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), afectați de întreruperile <u>programate</u> din rețeaua de transport/distribuție (pct. 45, 46 – N_{Uafect})	
Numărul consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), informați în termen normativ de până la 3 zile calendaristice (pct. 48 – N_{U3})	
Indicator de calitate IC_2^3 , calculat conform pct. 48	
Eliberarea avizului de racordare solicitanților (pct. 53)	
Numărul total al cererilor pentru eliberarea avizelor de racordare la rețeaua de GN (pct. 53 - $N_{TCracord}$)	
Numărul avizelor de racordare/refuzurilor argumentate, eliberate în termen normativ de cel mult 15 zile calendaristice (pct. 53 – N_{15})	
Indicatorul de calitate IC_3 , calculat conform pct. 53	
Racordarea la rețeaua de gaze naturale (pct. 55)	
Numărul total de cereri de racordare la rețeaua de gaze naturale	
Numărul solicitanților de punere sub presiune a instalației de utilizare în termen normativ de cel mult 4 zile lucrătoare	
Numărul de cereri de plată a compensației	
Suma compensațiilor achitate conform pct. 56 (lei)	
Reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale (pct. 57)	
Numărul total de cereri privind reconectarea la rețeaua de gaze naturale	
Numărul de reconectări la rețeaua de gaze naturale, efectuate în termen normativ de cel mult 2 zile lucrătoare	
Numărul de cereri de plată a compensației	
Suma compensațiilor achitate conform pct. 58 (lei)	
Montarea unui alt echipament de măsurare în locul celui supus verificării metrologice, sau defectat nu din vina consumatorului casnic (pct. 59)	
Numărul total de cazuri de demontare a echipamentelor de măsurare ale consumatorilor casnici cu scopul verificării metrologice sau în cazul defectării nu din vina consumatorului casnic, fără instalarea altui echipament de măsurare	
Numărul de cazuri de restabilire a evidenței gazelor naturale în termen mai mare de 10 zile calendaristice	
Numărul de cereri de plată a compensației	
Suma compensațiilor achitate conform pct. 60 (lei)	