

Clarificări pentru utilizatori în legătură cu drepturile acestora conferite prin Standardul de Performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale

Prezentul standard de performanță definește obligațiile care revin operatorului serviciului de distribuție, în relațiile cu :

- a) consumatorii de gaze naturale ale căror instalații de utilizare a gazelor naturale sunt conectate la sisteme de distribuție;
- b) furnizorii de gaze naturale care au încheiat contracte de furnizare reglementată a gazelor naturale/contracte de furnizare negociată cu serviciul de distribuție a gazelor naturale inclus;
- c) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

Standardul de performanță stabilește nivelurile indicatorilor de performanță pentru următoarele activități:

- (a) racordarea la sistemul de distribuție a solicitanților, incluzând soluționarea cererilor acestora, realizarea instalațiilor de racordare și reamenajarea terenurilor afectate de lucrările de realizare a acestora;
- (b) rezolvarea reclamațiilor consumatorilor referitoare la măsurarea gazelor naturale;
- (c) asigurarea siguranței și a continuității în alimentarea cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile contractuale și dispozițiile legale aplicabile în domeniu;
- (d) soluționarea reclamațiilor și solicitărilor consumatorilor cu privire la serviciul realizat de către operatorul sistemului de distribuție, altele decât cele menționate la lit. (a) și (b);
- (e) informarea consumatorilor în conformitate cu cerințele prezentului act normativ și ale altor reglementări aplicabile;
- (f) soluționarea de către OSD a reclamațiilor consumatorilor, legate de îndeplinirea obligațiilor acestuia conform standardului de performanță.

Prevederile prezentului Act Normativ nu se aplică în caz de forță majoră.

Nivelurile minime de performanță pentru prestarea serviciului de către operatorul serviciului de distribuție, se stabilesc prin indicatorii de performanță garanți (IPG).

Începând cu data de 01 ianuarie 2008, în cazul în care operatorul serviciului de distribuție nu respectă acești indicatori, va avea obligația de a plăti consumatorului afectat penalități, în cuantumul și condițiile prevăzute în standardul de performanță (Anexa nr.1 la Standard).

Indicatorii de performanță garanți sunt:

- IPG1- Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la sistemul de distribuție;
- IPG2- Realizarea instalației de racordare la sistemul de distribuție a solicitanților de acces;
- IPG3- Reamenajarea terenurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele aferente sistemului de distribuție;
- IPG4 - Obligația de informare privind data reluării prestării serviciului de distribuție;
- IPG5- Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate;
- IPG5'-Repetarea întreruperilor neplanificate din cauza neîndeplinirii obligațiilor OSD;
- IPG6 -Notificarea întreruperilor planificate;
- IPG7- Reluarea prestării Serviciului în urma unei întreruperi planificate;
- IPG71- Rezolvarea solicitărilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale;
- IPG8 – Realizarea obligației de plată a penalităților datorate în conformitate cu standardul de performanță.

Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze operatorului sistemului de distribuție reclamații în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.

Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul considera că operatorul sistemului de distribuție nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

În formularea reclamației, solicitanții/consumatorii nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile operatorului sistemului de distribuție, care solicitanții/consumatorii consideră ca nu au fost îndeplinite.

Pentru rezolvarea reclamațiilor, operatorul sistemului de distribuție are următoarele obligații:

- a) să mențină un registru cu regim special în care sunt înregistrate aceste reclamații.
- b) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
- c) să comunice, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului, prin care, după caz:

1. să admită că reclamația a fost justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;
2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.

Solicitanții/consumatorii au dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea, de către operatorul sistemului de distribuție a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanță.

Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care solicitantul/consumatorul consideră că operatorul sistemului de distribuție nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.

Pentru rezolvarea reclamațiilor ANRE are următoarele obligații:

- a) să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație, și să contacteze reclamantul și/sau operatorul sistemului de distribuție, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
- b) să comunice reclamantului și operatorul sistemului de distribuție, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației, un răspuns prin care, după caz:

1. să admită că reclamația a fost justificată și să impună OSD un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;
2. să respingă reclamația, justificând precis cauzele respingerii.