



## **RAPORT**

### **privind realizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport și de sistem și pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, în anul gazier 01.10.2017 - 30.09.2018**

În conformitate cu prevederile art. 8 lit. g) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind modificarea și completarea Legii energiei electrice nr. 13/2007 și Legii gazelor nr. 351/2004, aprobată prin Legea nr. 160/2012, în îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, ANRE are obligația de a asigura protecția consumatorului, inclusiv prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul gazelor naturale.

În îndeplinirea acestui obiectiv au fost aprobate:

- *Standardul de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale*, prin Ordinul ANRE nr. 161/2015,
- *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale*, prin Ordinul ANRE nr. 162/2015.

Standardele reglementează calitatea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale și, respectiv, calitatea serviciului de distribuție a gazelor naturale și stabilesc indicatorii de performanță pentru fiecare serviciu. Raportarea indicatorilor prevăzuți în standarde, aferenți anului gazier 1.10.2017- 30.09.2018, a fost transmisă de operatorul de transport și de sistem (OTS), precum și de operatorii de distribuție a gazelor naturale (OD), până la data de 1 decembrie 2018.

#### **SECȚIUNEA 1.**

##### **Monitorizarea indicatorilor de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale**

Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale se referă la:

- înregistrarea și soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor utilizatorilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale;
- accesul la sistemul de transport al gazelor naturale;
- racordarea la sistemul de transport al gazelor naturale;
- refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de lucrări la infrastructura sistemului de transport al gazelor naturale;
- respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- limitarea/întreruperea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale.

Operatorul de transport și de sistem este exonerat de obligația respectării indicatorilor de performanță impuși prin standard în situații de urgență și în caz de forță majoră, declarate în conformitate cu prevederile legale, precum și la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale unui sistem din amonte.

În conformitate cu prevederile art. 57 al Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, OTS a transmis la ANRE următoarele:

- evidența limitărilor și/sau a întreruperilor planificate și neplanificate;
- evidența solicitărilor privind accesul, respectiv racordarea la sistem;
- indicatorii de performanță a serviciului de transport, determinați conform prevederilor standardului;

- bilanțul compensațiilor plătite pentru depășirea indicatorilor de performanță specifici;
- numărul total al cererilor privind accesul, respectiv racordarea și durata medie de procesare a acestora;
- numărul total al reclamațiilor, sesizărilor și al solicitărilor primite, defalcate pe fiecare indicator specific de performanță și durata medie de procesare a acestora;
- monitorizarea anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor sistemului;

### **1. IP<sub>0</sub> – Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale**

Acest indicator de performanță se referă la obligația OTS de a transmite solicitanților sau utilizatorilor numărul de înregistrare al solicitării/sesizării/reclamației depuse, în termenul stabilit prin standard, pentru cel puțin 90 % din numărul total al acestora.

Având în vedere dispersia teritorială a sistemului național de transport al gazelor naturale (SNT), precum și complexitatea procedurilor de lucru pentru monitorizarea indicatorilor de performanță conform Standardului, OTS a pus la dispoziția solicitanților o aplicație informatică pentru înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale. Astfel, toate cele 709 solicitări/sesizări/reclamații primite au fost gestionate prin intermediul acestei aplicații. Pentru un număr de 20 cereri răspunsul a fost transmis cu depășirea termenului de 2 zile lucrătoare prevăzut în standard, ceea ce a condus la o valoare a indicatorului de performanță IP<sub>0</sub> de 97,15%. Durata medie de transmitere a numărului de înregistrare a fost de 1,65 zile.

### **2. IP<sub>1</sub> – Respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale**

Indicatorul general de performanță IP<sub>1</sub> se reflectă prin cinci indicatori specifici de performanță (IP<sub>1</sub><sup>1</sup>, IP<sub>1</sub><sup>2</sup>, IP<sub>1</sub><sup>3</sup>, IP<sub>1</sub><sup>4</sup>, IP<sub>1</sub><sup>5</sup>), care se referă la:

- IP<sub>1</sub><sup>1</sup> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator, cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți aferenți punctelor de predare-preluare, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a verifica parametrii tehnologici conveniți, în termen de maximum 24 de ore de la data înregistrării sesizării/reclamației, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>3</sup> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator, cu privire la calitatea gazelor naturale în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>4</sup> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui utilizator, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>5</sup> - obligația OTS de a se deplasa la fața locului pentru constatări cu privire la modul de funcționare a sistemului/ mijlocului de măsurare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora.

OTS a înregistrat un număr total de 324 sesizări/reclamații cu privire la respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale, defalcate după cum urmează:

- cu privire la nerespectarea parametrilor tehnologici conveniți aferenți punctelor de predare-preluare s-a primit o singură sesizare, căreia i s-a răspuns în termenul prevăzut pentru acest indicator (IP<sub>1</sub><sup>1</sup> = 100%); durata medie de răspuns a fost de 5 zile.

- cu privire la verificarea parametrilor tehnologici conveniți s-a primit o singură sesizare, la care OTS a dat curs în termenul prevăzut pentru acest indicator ( $IP_1^2 = 100\%$ );

- cu privire la calitatea gazelor naturale s-au primit 322 de sesizări și reclamații, dintre care pentru un număr de 320 de sesizări s-a răspuns în termenul aferent acestui indicator. Astfel,  $IP_1^3$  a fost îndeplinit în procent de 99,38%; durata medie de verificare a fost de 7,32 zile.

- cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale  $IP_1^4$  și modul de funcționare a sistemului/ mijlocului de măsurare a gazelor naturale  $IP_1^5$  nu s-au înregistrat solicitări, sesizări sau reclamații.

### **3. $IP_2$ – Accesul la SNT**

Indicatorul general de performanță  $IP_2$  se reflectă prin doi indicatori specifici de performanță ( $IP_2^1$ ,  $IP_2^2$ ), care se referă la:

- $IP_2^1$  - obligația OTS de a răspunde cererii scrise privind accesul la SNT a oricărui solicitant sau utilizator al SNT în termen de 30 zile de la data înregistrării acesteia, răspunsul fiind, după caz, acordul sau refuzul de acces la SNT, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- $IP_2^2$  - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator al SNT, cu privire la accesul la SNT, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora.

În anul gazier 01.10.2017 - 30.09.2018, s-au înregistrat 32 de cereri de acces la SNT, la care s-a răspuns în termenul legal de 30 de zile, așa cum e prevăzut la indicatorul  $IP_2^1$ . Ca urmare acest indicator a fost îndeplinit 100%. Durata medie de procesare a celor 32 de cereri de acces la ST a fost de 14,03 zile.

Nu au fost înregistrate sesizări/reclamații scrise ale solicitanților sau utilizatorilor cu privire la accesul la SNT.

### **4. $IP_3$ – Racordarea la SNT**

Indicatorul general de performanță  $IP_3$  se reflectă prin patru indicatori specifici de performanță ( $IP_3^1$ ,  $IP_3^2$ ,  $IP_3^3$ ,  $IP_3^4$ ), care se referă la:

- $IP_3^1$  - obligația OTS de a răspunde la cererea scrisă privind racordarea la SNT a oricărui solicitant sau utilizator al SNT în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- $IP_3^2$  - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SNT, cu privire la racordarea la sistem, în cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- $IP_3^3$  - obligația OTS de a finaliza lucrările și a pune în funcțiune instalația de racordare în termenul stabilit în contractul de racordare, în situația realizării unei noi instalații de racordare la SNT sau a modificării/reamplasării uneia existente, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- $IP_3^4$  - obligația OTS de a răspunde la sesizările/ reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator SNT, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare la SNT, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora.

În anul gazier 01.10.2017-30.09.2018 s-au înregistrat 10 cereri de racordare la SNT. Pentru toate cele 10 cereri de racordare termenul legal de 30 de zile a fost respectat, ceea ce a condus la îndeplinirea indicatorului specific de performanță  $IP_3^1$  în procent de 100%. Durata medie de

procesare obținută pentru cele 10 cereri de racordare la SNT a fost de 29,70 zile, respectându-se astfel termenul legal de 30 de zile.

Totodată, s-au înregistrat 2 sesizări sau reclamații cu privire la racordarea la SNT, cărora li s-a răspuns în termenul legal de 15 zile, ceea ce a condus la îndeplinirea indicatorului specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>2</sup> în procent de 100%. Durata medie de procesare a fost de 12 zile.

Conform obligației prevăzute la art. 29 din standard, OTS trebuie să finalizeze și să pună în funcțiune noua instalație de racordare la SNT sau, după caz, modificarea/reamplasarea celei existente în termenul stabilit în contractul de racordare. La nivelul Transgaz s-a realizat punerea în funcțiune a 4 instalații de racordare, toate fiind realizate în termen; astfel, indicatorul specific de performanță IP<sub>3</sub><sup>3</sup> a fost îndeplinit în proporție de 100%. Conform raportării OTS, durata medie de realizare a instalației de racordare, calculată de la data încheierii contractului de racordare până la data încheierii procesului verbal de recepție la terminarea lucrărilor, a fost de 776 de zile.

S-au înregistrat 2 sesizări/reclamații privind proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalațiilor de racordare, dintre care una i s-a răspuns în termenul legal de 15 zile, iar una a fost clasată; astfel, indicatorul IP<sub>3</sub><sup>4</sup> a fost îndeplinit în procent de 100%.

#### **5. IP<sub>4</sub> – Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele ST**

Pentru indicatorul general de performanță IP<sub>4</sub> - obligația OTS de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator al SNT cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări, nu au existat sesizări sau reclamații.

#### **6. IP<sub>5</sub> – Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale**

În anul gazier 01.10.2017 - 30.09.2018, au existat 1035 utilizatori afectați de limitarea și/sau întreruperea neplanificată a prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, dintre care au fost notificați în mai puțin de 6 ore 1031 utilizatori. Astfel, valoarea indicatorului specific de performanță IP<sub>5</sub><sup>1</sup>, respectiv obligația OTS de a notifica fiecare utilizator afectat, în cel mult 6 ore de la momentul limitării/întreruperii, a fost de 99,61%. Prin comparație cu anul gazier trecut, acest indicator s-a îmbunătățit cu 21,45 %, ceea ce relevă faptul că OTS a luat măsurile necesare astfel încât să respecte valoarea minimă prevăzută în standard.

De asemenea, au existat 13 utilizatori afectați pentru o perioadă mai mare de 24 de ore de întreruperea neplanificată a alimentării cu gaze naturale, toți fiind notificați în termenele specificate în standard (în conformitate cu convenția-cadru). Astfel, indicatorul IP<sub>5</sub><sup>2</sup>, respectiv obligația OTS de a notifica utilizatorii afectați de o limitare/întrerupere neplanificată mai mare de 24 de ore, a fost îndeplinit în procent de 100%. Evoluția acestui indicator față de anul gazier precedent, în care niciunul dintre utilizatorii afectați de o astfel de limitare/întrerupere nu a fost notificat, evidențiază faptul că OTS a întreprins demersuri necesare pentru îndeplinirea acestui indicator.

#### **7. IP<sub>6</sub> – Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale**

OTS are obligația de a notifica utilizatorii afectați de limitări/întreruperi planificate, în scris, cu minimum 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu privire la data și ora reluării prestării serviciului. În anul gazier analizat au existat 7 utilizatori afectați, toți au fost notificați în scris cu 5 zile lucrătoare anterior limitării/întreruperii conform standardului, ceea ce conduce la o valoare a indicatorului specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>1</sup>, de 100%. Se remarcă faptul că OTS a îmbunătățit semnificativ acest indicator față de anul gazier precedent, creșterea înregistrată fiind cu 89,50%.

Pentru cei 7 utilizatori afectați s-a reluat prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale la termenul precizat în notificare, ceea ce a condus la valoarea indicatorului specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>2</sup>, respectiv obligația OTS de a relua prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale la termenul specificat în notificare, de 100 %. Și în această situație se evidențiază faptul că OTS a crescut calitatea serviciului oferit clienților, evoluția indicatorului față de anul gazier precedent, fiind o creștere cu 21,88%.

### **8. IP<sub>7</sub> – Soluționarea solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor referitoare la prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul standardului de performanță**

Indicatorul general de performanță IP<sub>7</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță, IP<sub>7</sub><sup>1</sup>, aferent obligației OTS de a răspunde oricăror solicitări/sesizări/reclamații privind serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standard, în termen de 30 de zile de la data înregistrării acestora.

În anul gazier analizat s-au înregistrat 330 de solicitări/sesizări/reclamații referitoare la prestarea serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul standardului de performanță, din care 321 au primit răspuns în termenul legal de 30 de zile.

Motivul pentru care pentru 9 solicitări/sesizări/reclamații nu s-a răspuns în termenul legal de 30 de zile, a fost obținerea informațiilor/datelor explicative din teritoriu, cu întârziere. Astfel, indicatorul IP<sub>7</sub><sup>1</sup> a înregistrat valoarea de 97,27 %. Chiar și în aceste condiții, acest indicator a crescut cu 20,88% față de anul gazier precedent, evoluție care indică o îmbunătățire semnificativă a calității serviciului oferit de OTS tuturor clienților.

Durata medie de procesare a celor 330 de solicitări/sesizări/reclamații a fost de 7,82 de zile, cu circa 20 de zile mai mică față de cea similară a anului trecut, fapt ce denotă că operatorul a luat măsuri pentru reducerea timpului de răspuns.

### **9. IP<sub>8</sub> – Indicatorul general de performanță pentru Tel Verde**

OTS are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență Tel Verde, pentru preluarea sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la apariția unor defecțiuni sau la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SNT. Indicatorul general de performanță IP<sub>8</sub> se reflectă prin doi indicatori specifici de performanță (IP<sub>8</sub><sup>1</sup>, IP<sub>8</sub><sup>2</sup>), care se referă la:

- IP<sub>8</sub><sup>1</sup> - numărul de apeluri de urgență cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde în raport cu numărul total de apeluri de urgență primite;
- IP<sub>8</sub><sup>2</sup> - obligația OTS de a asigura deplasarea echipei de intervenție la locul semnalat, în cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului, dar nu mai mult de 6 ore, în vederea remedierii defecțiunii.

În anul gazier analizat s-au înregistrat în total 182 de apeluri de urgență, toate având timpul de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde. Astfel, indicatorul specific de performanță IP<sub>8</sub><sup>1</sup> a fost îndeplinit 100%.

Nu au fost înregistrate apeluri de urgență referitoare la scăpări de gaze naturale.

### **10. IP<sub>9</sub> – Îndeplinirea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale.**

Plata compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de transport și de sistem al gazelor naturale se efectuează de către OTS la cererea

îndreptățită a solicitantului sau a utilizatorului SNT, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării cererii.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018, OTS nu a înregistrat nicio cerere privind plata compensațiilor. Astfel, pentru fiecare indicator specific de performanță, cuantumul total al compensațiilor achitate a fost zero.

## **11. Monitorizarea anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor sistemului de transport**

În vederea îmbunătățirii calității serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale, s-au realizat activități de monitorizare a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor SNT în conformitate cu familia de standarde ISO 9001. În acest sens, s-a întocmit un raport pentru evaluarea și stabilirea satisfacției clienților S.N.T.G.N. Transgaz S.A. pentru anul gazier 01.10.2017 - 30.09.2018, pe baza chestionarelor completate de către aceștia.

Centralizarea chestionarelor primite de la cei 14 respondenți a condus la înregistrarea unui nivel general al satisfacției de 7,70 (pe o scară de la 1 la 10), față de 7,56 în anul gazier anterior 01.10.2016 - 30.09.2017, ceea ce indică o ușoară îmbunătățire a acestuia. OTS a întocmit și a aplicat un plan de măsuri, care include printre altele:

- monitorizarea reclamațiilor și a modului de rezolvare a acestora;
- identificarea modalității de implementare a sugestiilor sesizate, după analizarea acestora;
- întocmirea Raportului de evaluare clienți în cadrul Analizei de management al Sistemului de Management Integrat Calitate-Mediu-Protecție și Securitate (SMI CMSSO) și identificarea măsurilor de îmbunătățire a procesului.

## **12. Sinteza indicatorilor de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale înregistrați în anul gazier 1.10.2017 - 30.09.2018**

Sinteza indicatorilor specifici de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale și evoluția acestora prin comparație cu anul gazier precedent, este evidențiată în **tabelul nr. 1** după cum urmează:

**Tabelul nr. 1 – Sinteza indicatorilor de performanță a serviciului de transport și de sistem**

<b>Indicatorul specific de performanță</b>	<b>Valoarea de referință a indicatorului (%)</b>	<b>Anul gazier de analiză 2017-2018 (%)</b>	<b>Îndeplinirea condiției de performanță %</b>	<b>Anul gazier anterior 2016-2017 (%)</b>	<b>Evoluția indicatorului (±%)</b>
<b>IP<sub>0</sub><sup>1</sup></b>	90	97,15	da	---	---
<b>IP<sub>1</sub><sup>1</sup></b>	95	100	da	---	---
<b>IP<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	95	100	da	---	---
<b>IP<sub>1</sub><sup>3</sup></b>	95	99,38	da	---	---
<b>IP<sub>1</sub><sup>4</sup></b>	95	---	-	100	---
<b>IP<sub>1</sub><sup>5</sup></b>	95	---	-	100	---
<b>IP<sub>2</sub><sup>1</sup></b>	95	100	da	100	0
<b>IP<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	95	---	-	---	---
<b>IP<sub>3</sub><sup>1</sup></b>	95	100	da	100	0
<b>IP<sub>3</sub><sup>2</sup></b>	95	100	da	---	---
<b>IP<sub>3</sub><sup>3</sup></b>	95	100	da	0	+100
<b>IP<sub>3</sub><sup>4</sup></b>	95	100	da	---	---

<b>IP<sub>4</sub><sup>1</sup></b>	95	---	-	100	---
<b>IP<sub>5</sub><sup>1</sup></b>	98	99,61	da	78,16	+21,45
<b>IP<sub>5</sub><sup>2</sup></b>	98	100	da	0	+100
<b>IP<sub>6</sub><sup>1</sup></b>	98	100	da	10,50	+89,50
<b>IP<sub>6</sub><sup>2</sup></b>	98	100	da	78,12	+21,88
<b>IP<sub>7</sub><sup>1</sup></b>	80	97,27	da	76,39	+20,88
<b>IP<sub>8</sub><sup>1</sup></b>	98	100	da	100	0
<b>IP<sub>8</sub><sup>2</sup></b>	98	---	-	100	---
<b>IP<sub>9</sub><sup>1</sup></b>	90	---	-	---	---

NOTĂ: Rubricile marcate cu (---) sunt cele pentru care indicatorii nu au putut fi calculați, exemplu: nu au existat solicitări sau sesizări pe baza cărora se determină indicatorul.

În concluzie, se poate remarca faptul că **toți indicatorii** de performanță a serviciului de transport și de sistem al gazelor naturale aferenți anului gazier 1.10.2017 - 30.09.2018 au valori peste 97 % și că gradul lor de îndeplinire din punct de vedere al încadrării în pragurile minime prevăzute în standard este de 100 %. Prin comparație cu anul gazier anterior 01.10.2016 - 30.09.2017, se evidențiază îmbunătățirea unor indicatori de performanță cu valori cuprinse între 20% și 100%, ceea ce reprezintă o evoluție semnificativă a calității serviciilor oferite de S.N.T.G.N. Transgaz S.A.

## SECȚIUNEA 2.

### Monitorizarea indicatorilor de performanță a serviciului de distribuție și de sistem a gazelor naturale

Monitorizarea indicatorilor de performanță a serviciului de distribuție a gazelor naturale se realizează în conformitate cu *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale*, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015, cu modificările și completările ulterioare (aprobat prin Ordinele ANRE nr. 42/2018 și 97/2018).

Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem se referă la:

- înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor utilizatorilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale;
- contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- respectarea serviciilor de predare-preluare a gazelor naturale;
- accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale (doar pentru perioada 01.10.2017-28.05.2018);
- racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
- refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- limitarea/întreruperea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.

Operatorii de distribuție a gazelor naturale (OD) sunt exonerati de obligația respectării indicatorilor de performanță impuși prin standard în situații de urgență și în caz de forță majoră, declarate în conformitate cu prevederile legale, și nici la apariția unor restricții tehnice parțiale sau totale ale unui sistem din amonte.

## **1. IP<sub>0</sub> – Înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale s-a înregistrat un număr total de 398.743 sesizări/reclamații/solicitări privind serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, dintre care 58.376 au fost transmise prin poștă, on-line, prin fax sau prin e-mail. Pentru acestea din urmă, operatorii au obligația de a trimite solicitantului numărul de înregistrare în termen de maxim 2 zile lucrătoare. Toți cei 24 de operatori care au primit sesizări/reclamații/solicitări prin modalitățile mai sus descrise au îndeplinit condiția de performanță impusă prin standard pentru indicatorul IP<sub>0</sub><sup>1</sup>, înregistrând o valoare medie a acestuia de 93,49 %. Un număr de 12 operatori au înregistrat doar cereri depuse la biroul specializat de informare și relații cu publicul, pentru care solicitanții au primit pe loc un număr de înregistrare.

## **2. IP<sub>1</sub> – Contractarea serviciului de distribuție și respectarea condițiilor de predare-preluare a gazelor naturale**

Acest indicator se referă la următoarele activități:

- contractarea serviciului de distribuție a gazelor naturale – indicator ce a fost modificat odată cu intrarea în vigoare a Ordinului ANRE cu nr. 97/2018;
- asigurarea presiunii gazelor naturale;
- asigurarea calității gazelor naturale;
- măsurarea gazelor naturale.

Astfel, acest indicator general se reflectă prin următorii indicatori specifici de performanță:

- IP<sub>1</sub><sup>1</sup> – obligația de a transmite contractul de racordare, în vederea semnării, sau refuzul de acces la sistem, în maximum 10 zile de la data înregistrării cererii și/sau a documentației complete, pentru cel puțin 90 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>2</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>3</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale utilizatorilor, cu privire la calitatea gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora;
- IP<sub>1</sub><sup>4</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui utilizator SD, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale, în termen de maximum 15 zile de la înregistrarea acestora, pentru cel puțin 95 % din numărul total al acestora.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale s-au înregistrat:

- 5.197 solicitări pentru contractarea serviciului de distribuție, pentru care 29 de operatori au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului IP<sub>1</sub><sup>1</sup>. Un operator nu a îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului IP<sub>1</sub><sup>1</sup>, iar 6 dintre ei nu au primit solicitări în vederea contractării serviciului de distribuție a gazelor naturale. Astfel, rezultatul mediu obținut de operatorii de distribuție pentru acest indicator este de 99,34 %.
- 656 de sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale; din informațiile pe care operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale le-au transmis, a rezultat faptul că 11 dintre operatori au îndeplinit condiția de performanță a indicatorului IP<sub>1</sub><sup>2</sup>.



Media înregistrată la nivelul țării este de 98,02 %. Un număr de 25 de operatori nu au primit sesizări/reclamații referitoare la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale.

- 57 de reclamații/sesizări referitoare la calitatea gazelor naturale. Un număr de 5 operatori de distribuție a gazelor naturale au primit asemenea solicitări și au înregistrat o valoare medie de performanță a indicatorului  $IP_1^3$  de 98,25 %, îndeplinind astfel condiția prevăzută în standard. Un număr de 31 de operatori nu au primit reclamații/sesizări referitoare la calitatea gazelor naturale.
- 2.606 de sesizări/reclamații cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale; din raportările transmise de cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 10 dintre ei au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_1^4$ , iar ceilalți 25 de operatori nu au primit sesizări/reclamații cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale. Astfel, media înregistrată la nivelul întregii țări pentru indicatorul  $IP_1^4$  este de 95,16 %.

### **3. $IP_2$ – Accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale**

Indicatorul general de performanță  $IP_2$ , referitor la asigurarea accesului la sistemul de distribuție a gazelor naturale, se reflectă prin doi indicatori specifici de performanță, după cum urmează:

- $IP_2^1$  – obligația de a răspunde în termen de 30 de zile de la data înregistrării unei cereri scrise privind accesul, care poate fi acordul sau refuzul de acces, pentru mai mult de 95 % din numărul acestora;
- $IP_2^2$  – obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator cu privire la accesul la sistem, în termen de maximum 15 zile de la data înregistrării acestora, pentru mai mult de 95% din numărul acestora.

Acești indicatori s-au calculat pentru perioada 01.10.2017 - 28.05.2018, dată la care au fost eliminați prin intrarea în vigoare a Ordinului ANRE nr. 97/2018.

În perioada menționată, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale s-au înregistrat:

- 245.394 de cereri de acces la sistemul de distribuție a gazelor naturale; 31 dintre operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_2^1$ , unul nu a îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_2^1$ , iar 4 dintre ei nu au primit cereri privind accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale. Operatorul care nu a îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului  $IP_2^1$  a motivat volumul foarte mare de cereri primite comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, coroborat cu completarea cu întârziere de către solicitanți a documentelor justificative necesare. Media înregistrată la nivelul întregii țări a fost de 96,47 %, superioară valorii minime prevăzute în standard (95%).
- 358 de sesizări/reclamații cu privire la accesul la sistem; 6 operatori ai sistemelor de distribuție a gazelor naturale au îndeplinit condiția de performanță a indicatorului specific  $IP_2^2$ , doi operatori nu au îndeplinit condiția, iar 28 dintre operatori nu au primit sesizări/reclamații cu privire la accesul la sistem. Motivul invocat de operatorii care nu au îndeplinit pragul minim de 95% aferent indicatorului  $IP_2^2$  a fost acela al acoperirii teritoriale foarte mari, fapt ce a generat întârzieri în procesarea sesizărilor/reclamațiilor. Valoarea medie înregistrată pentru acest indicator la nivelul întregii țări a fost de 90,83 %.

#### 4. IP<sub>3</sub> – Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale

Spre deosebire de anul precedent, indicatorul general de performanță IP<sub>3</sub> referitor la racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale se reflectă prin opt indicatori specifici de performanță, odată cu completările aduse de Ordinul ANRE nr. 42/2018, după cum urmează:

- IP<sub>3</sub><sup>1</sup> - obligația de a răspunde la cererile scrise privind racordarea la sistem ale solicitanților/utilizatorilor în termenul prevăzut în regulamentul de racordare aplicabil, pentru mai mult de 95 % dintre acestea;
- IP<sub>3</sub><sup>1-1</sup> – obligația de a realiza un studiu tehnico-economic în termen de 30 de zile de la data primirii cererii de racordare în cazul documentației complete sau de la data completării acesteia, pentru mai mult de 95 % din numărul acestora.
- IP<sub>3</sub><sup>2</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator, cu privire la racordarea la sistem, în cel mult 20 zile lucrătoare de la data înregistrării, pentru mai mult de 95 % din numărul acestora;
- IP<sub>3</sub><sup>3</sup> - obligația de a depune documentația pentru autorizația de construire în maximum 90 de zile de la data încheierii contractului de racordare, dacă a fost plătit tariful conform contractului de racordare, pentru mai mult de 95% din numărul acestora ;
- IP<sub>3</sub><sup>4</sup> - obligația de a pune în funcțiune instalația de racordare în maximum 30 de zile de la data emiterii autorizației de construire, la care se adaugă, după caz, termenele aferente situațiilor prevăzute în standard, pentru mai mult de 95 % din numărul acestora;
- IP<sub>3</sub><sup>5</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator, cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare, în termen de maximum 20 de zile de la data înregistrării, pentru mai mult de 95 % din numărul acestora;
- IP<sub>3</sub><sup>5-1</sup> - obligația de a realiza extinderea și/sau redimensionarea obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale necesare în vederea racordării, respectiv se proiectează, execută, recepționează și se pune în funcțiune în termen de 270 de zile de la data emiterii avizului tehnic de racordare ori de la data semnării contractului, după caz, sau de cel mult 180 de zile de la data obținerii autorizației de construire, pentru cel puțin 95% din numărul acestora;
- IP<sub>3</sub><sup>5-2</sup> - obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant sau utilizator cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau a redimensionării obiectivului/conductei de distribuție a gazelor naturale, în maximum 20 de zile de la data înregistrării, pentru cel puțin 95 % din numărul acestora;

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018, pentru toți operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale, s-au înregistrat:

- 63.040 de cereri de racordare la sistem; 31 de operatori ai sistemelor de distribuție a gazelor naturale au îndeplinit, unul dintre operatori nu a raportat solicitări de racordare iar 4 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul IP<sub>3</sub><sup>1</sup>, explicațiile oferite făcând referire la volumul foarte mare de cereri concentrat într-o perioadă relativ scurtă de timp, precum și la completarea cu întârziere de către solicitanți a documentelor justificative necesare. Întrucât doi dintre aceștia din urmă sunt cei mai mari și mai importanți la nivelul țării, media indicatorului la nivel de țară a fost afectată, obținându-se valoarea de 86,58%, inferioară pragului minim de 95% impus prin standard acestui indicator. Durata medie de procesare a cererilor de racordare a fost de 9,15 zile.

- 3.399 de studii tehnico-economice întocmite pentru extrinderea sistemelor; din datele prezentate de operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale, a rezultat faptul că 19 dintre ei au îndeplinit și 3 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^{1-1}$ , explicația fiind concentrarea într-un interval mic de timp a unui număr mare de cereri primite, fapt ce a făcut dificilă încadrarea în termenul prevăzut realizarea studiilor. Un număr de 13 operatori nu au întocmit studii tehnico-economice, întrucât nu au înregistrat solicitări care să necesite extinderi. Media pe țară a acestui indicator este de 89,77%, situat sub nivelul minim de 95% impus de standard.
- 698 de sesizări/reclamații cu privire la racordarea la sistem; 11 operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale au îndeplinit iar 3 operatori nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^2$ ; 22 dintre operatori nu au primit sesizări/reclamații cu privire la racordare. Media la nivelul țării este de 83,67%, inferioară celei minime impuse prin standard, de 95%.
- 36.111 de documentații pentru autorizații de construire depuse; din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale care au prezentat raportul anual, 22 au îndeplinit iar 12 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^3$ , doi operatori nu au avut documentații tehnice pentru obținerea autorizației de construire. Valoarea indicatorului la nivel de țară este de 83,30%, inferioară celei minime impuse prin standard, de 95%.
- 35.804 de racorduri și/sau stații/posturi de reglare/reglare-măsurare puse în funcțiune; 27 dintre operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au îndeplinit iar 9 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^4$ . Media pe țară obținută în aceste condiții este de 94,40%, procent apropiat de valoarea minimă impusă prin standard pentru acest indicator.
- 3.038 de sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a racordului și/sau a stației/postului de reglare/măsurare/reglare-măsurare; dintre toți operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale, 7 au îndeplinit, 2 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^5$  iar 27 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și/sau punerea în funcțiune a instalației de racordare. Media obținută a fost de 84,59%, valoare inferioară celei minime prevăzute în standard (95%).
- 1.478 de extinderi și/sau redimensionări ale obiectivelor/conductelor realizate și puse în funcțiune; din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 17 au îndeplinit, 4 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^{5-1}$ , iar 15 dintre operatori nu au realizat și pus în funcțiune extinderi și/sau redimensionări ale obiectivelor/conductelor de gaze naturale. Valoarea medie pe țară a indicatorului este de 96,64%, valoare care se încadrează în pragul minim impus prin în standard, de 95%.
- 262 de sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau a redimensionării obiectivelor/conductelor de gaze naturale; centralizarea datelor transmise de operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale a condus la următoarele rezultate: 3 operatori au îndeplinit, 3 nu au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul  $IP_3^{5-2}$  iar 30 nu au primit sesizări/reclamații cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a extinderii și/sau a redimensionării obiectivelor/conductelor. Întrucât printre operatorii care nu au îndeplinit pragul minim se află primii doi operatori ca mărime, valoarea medie a indicatorului este de 84,35%, situată sub procentul minim impus prin standard (95%).

Motivele pentru care operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale nu au îndeplinit condiția pentru performanța indicatorului de performanță  $IP_3$ , conform explicațiilor transmise de aceștia, sunt următoarele:

- a) au existat situații în care proiectarea, respectiv obținerea avizelor prevăzute în Certificatul de Urbanism și întocmirea documentațiilor DTAC au fost realizate cu întârziere de societățile ce dețin autorizații în domeniul gazelor naturale eliberate de ANRE, care nu au respectat prevederile contractuale privind termenele de depunere a documentațiilor în vederea obținerii autorizației de construire;
- b) avizele/acordurile/autorizațiile specifice necesare pentru obținerea autorizației de construire conform prevederilor Legii nr. 50/1991 republicată, sunt eliberate cu întârzierea de către deținătorii de utilități și autoritățile abilitate;
- c) termenele de finalizare a contractării activităților de proiectare și execuție a lucrărilor de extindere conducte și bransamente prin procedura de achiziții publice, au fost prelungite de contestații;
- d) creșterea semnificativă a volumului de cereri de acces și de racordare într-un interval scurt de timp, ca urmare a dezvoltării imobiliare, dar și de orientarea clienților către utilizarea gazelor naturale în locul altor combustibili tradiționali, au aglomerat activitatea specifică a operatorilor.

#### **5. IP<sub>4</sub> – Refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție a gazelor naturale.**

Acest indicator se referă la obligația operatorului de distribuție a gazelor naturale de a readuce la starea inițială terenurile și/sau bunurile proprietate publică sau proprietate privată a persoanelor fizice sau juridice, afectate de exercitarea dreptului de uz și de servitute pentru executarea lucrărilor necesare în vederea dezvoltării, reabilitării, modernizării, exploatarei și întreținerii sistemelor de distribuție a gazelor naturale sau a unei părți componente a acestora.

Indicatorul general se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță - IP<sub>4</sub><sup>1</sup>, aferent obligației OD de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui solicitant sau utilizator, cu privire la refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemului de distribuție, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, pentru cel puțin 90 % din numărul acestora.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018 s-a înregistrat un număr de 267 de sesizări/reclamații cu privire la refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele sistemelor de distribuție. Toți cei 9 operatori ai sistemelor de distribuție a gazelor naturale care au înregistrat asemenea solicitări au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul specific de performanță IP<sub>4</sub><sup>1</sup>, ceilalți 27 de operatori nu au primit sesizări/reclamații cu privire la refacerea terenurilor și/sau a bunurilor afectate de execuția unor lucrări. Astfel, nivelul mediu pe țară obținut este de 92,86%, peste valoarea minimă impusă acestui indicator în standard (90 %).

#### **6. IP<sub>5</sub> – Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor neplanificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

Indicatorul general de performanță IP<sub>5</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță IP<sub>5</sub><sup>1</sup> aferent obligației OD de a notifica utilizatorii, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii, cel puțin pentru 95% din numărul acestora, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului, atunci când prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018 s-a înregistrat un număr de 104.201 de utilizatori afectați de limitările și/sau întreruperile neplanificate. Cei 17 operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale care au înregistrat asemenea limitări/întreruperi au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul specific IP<sub>5</sub><sup>1</sup>, ceilalți 19 de operatori nu au avut utilizatori afectați de limitările și/sau întreruperile neplanificate. La nivelul întregii țări, media obținută este de 99,90 %,

reprezentând o valoare care reflectă atenția deosebită acordată de către toți operatorii pentru notificarea clienților afectați de întreruperile accidentale.

#### **7. IP<sub>6</sub> – Notificarea limitărilor și/sau întreruperilor planificate și reluarea prestării serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

OD are dreptul să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparație, modernizare, exploatare.

Indicatorul general de performanță IP<sub>6</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță IP<sub>6</sub><sup>1</sup> aferent obligației OD de a notifica utilizatorii afectați, în cazul în care prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și cu data și ora reluării prestării serviciului, cel puțin 98 % dintre aceștia.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018 s-a înregistrat un număr de 866.582 de utilizatori afectați de limitările și/sau întreruperile planificate. Din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 15 au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorului specific IP<sub>6</sub><sup>1</sup>, iar ceilalți 21 de operatori nu au avut utilizatori afectați de limitările și/sau întreruperile planificate. Și în acest caz se înregistrează o valoare medie foarte bună, de 99,97%, ca urmare a îndeplinirii de către operatori a obligației de înștiințare a consumatorilor în situația întreruperilor programate.

#### **8. IP<sub>7</sub> – Soluționarea sesizărilor /reclamațiilor/solicitărilor privind prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

Indicatorul general de performanță IP<sub>7</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță IP<sub>7</sub><sup>1</sup> aferent obligației OD de a răspunde oricărei sesizări/reclamații/solicitări cu privire la prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în standard, în termen de maximum 30 de zile de la data înregistrării, pentru cel puțin 80 % din numărul acestora.

În categoria sesizărilor/reclamațiilor/solicitărilor precizate mai sus sunt incluse și cazurile în care în cuprinsul aceleiași sesizări/reclamații/solicitări se face referire la două sau mai multe situații tratate distinct în cadrul standardului.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018 s-a înregistrat un număr de 24.257 de sesizări/reclamații/solicitări primite, altele decât cele tratate distinct în standardul de performanță aplicabil. Din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 17 operatori au îndeplinit iar un operator nu a îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul IP<sub>7</sub><sup>1</sup>, restul de 18 operatori nu au primit astfel de sesizări/reclamații/solicitări. Media pe țară calculată pentru acest indicator este de 90,46%, respectând astfel pragul minim impus prin standard, de 80 %.

#### **9. IP<sub>8</sub> – Indicator general de performanță pentru serviciu telefonic de urgență *Tel Verde*, pentru preluarea sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la apariția unor defecțiuni sau la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a sistemului.**

Indicatorul general de performanță IP<sub>8</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță IP<sub>8</sub><sup>1</sup>, aferent obligației OD de a păstra, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde, care trebuie să fie cel puțin egal cu 98 % din numărul total de apeluri.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018 s-a primit un număr de 222.577 de apeluri de urgență la Tel Verde. Din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 24 s-au încadrat și unul singur nu s-a încadrat în durată impusă de standard pentru indicatorul specific IP<sub>8</sub><sup>1</sup>. Pentru restul de 11 operatori nu au fost raportate apeluri de urgență prin serviciul Tel Verde. Întrucât operatorul care s-a situat sub pragul minim de 98 % prevăzut în standard a înregistrat peste 76 % din numărul total al apelurilor, valoarea medie pe țară înregistrată pentru acest indicator a fost de 97,71 %.

#### **10. IP<sub>9</sub> – Îndeplinirea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale.**

Îndeplinirea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu prevederile standardului de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, se efectuează de către OD la cererea scrisă a solicitantului sau a utilizatorului, care poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OD devin scadente. Odată cu intrarea în vigoare a Ordinului ANRE nr. 42/2018, obligația menționată a fost modificată, în sensul plății automate în termen de maximum 65 de zile de la data scadenței, a compensațiilor datorate de către OD. Operatorul este obligat să plătească dublul valorii compensațiilor datorate, începând cu a 66-a zi de la data la care obligațiile devin scadente, respectiv triplul valorii compensațiilor datorate, începând cu a 120-a zi de la data la care obligațiile devin scadente.

Indicatorul general de performanță IP<sub>9</sub> se reflectă printr-un singur indicator specific de performanță IP<sub>9</sub><sup>1</sup> aferent obligației OD de a plăti compensațiile datorate solicitanților sau utilizatorilor, în conformitate cu standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, în termenul prevăzut în standard, pentru cel puțin 90 % din numărul total al acestora.

În anul gazier 01.10.2017 – 30.09.2018, pentru toți operatorii sistemului de distribuție a gazelor naturale, din cei 36 de operatori ai sistemului de distribuție a gazelor naturale, 2 operatori au primit cereri pentru plata de compensații și au îndeplinit condiția de performanță pentru indicatorul specific IP<sub>9</sub><sup>1</sup>, iar 34 nu au primit cereri privind plata compensațiilor. Astfel, gradul de îndeplinire pentru acest indicator este de 100%.

Valoarea totală a compensațiilor plătite a fost de 273 lei. Astfel, S.C. Distrigaz Sud Rețele S.R.L. a înregistrat o cerere privind plata compensațiilor, în cuantum de 23 lei, iar S.C. Delgaz Grid S.A. a înregistrat o cerere privind plata compensațiilor, în cuantum de 250 lei.

Nu au fost plătite automat compensații.

#### **11. Monitorizarea anuală a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor sistemelor de distribuție**

În vederea îmbunătățirii calității serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale, standardul impune operatorilor de distribuție realizarea de activități de monitorizare a gradului de satisfacție a solicitanților și a utilizatorilor sistemului, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001. În acest sens operatorii au întocmit rapoarte de evaluare și stabilire a satisfacției clienților pe baza chestionarelor completate de către aceștia. Ulterior, acolo unde a fost cazul, operatorii au întocmit planuri de măsuri necesare pentru acțiuni corective.

#### **12. Sinteza indicatorilor medii de performanță a serviciului de distribuție a gazelor naturale înregistrați în anul gazier 1.10.2017-30.09.2018**

Pentru a pune în evidență calitatea serviciului prestat de operatorii de distribuție în anul gazier analizat, față de anul gazier anterior, în **tabelul nr. 2** sunt prezentate valorile medii înregistrate ale indicatorilor de performanță în acești doi ani gazieri.

**Tabelul nr. 2 – Sinteza indicatorilor de performanță a serviciului de distribuție – valori medii ponderate pe țară**

Indicatorul specific de performanță	Valoarea de referință a indicatorului (%)	Anul gazier de analiză 1.10.2017- 30.09.2018 (%)	Îndeplinirea condiției de performanță %	Anul gazier anterior 1.10.2016- 30.09.2017 (%)	Evoluția indicatorului (±%)
IP <sub>0</sub> <sup>1</sup>	90	93,49	da	91,47	+2,02
IP <sub>1</sub> <sup>1</sup>	90	99,34	da	97,06	+2,28
IP <sub>1</sub> <sup>2</sup>	95	98,02	da	98,19	-0,17
IP <sub>1</sub> <sup>3</sup>	95	98,25	da	100	-1,75
IP <sub>1</sub> <sup>4</sup>	95	95,16	da	96,36	-1,20
IP <sub>2</sub> <sup>1</sup>	95	96,47	da	97,64	-1,17
IP <sub>2</sub> <sup>2</sup>	95	90,83	da	96,41	-5,58
IP <sub>3</sub> <sup>1</sup>	95	<b>86,58</b>	<b>nu</b>	99,91	-13,33
IP <sub>3</sub> <sup>1-1</sup>	95	<b>89,77</b>	<b>nu</b>	---	----
IP <sub>3</sub> <sup>2</sup>	95	<b>83,67</b>	<b>nu</b>	98,40	-14,73
IP <sub>3</sub> <sup>3</sup>	95	<b>83,30</b>	<b>nu</b>	85,53	-2,23
IP <sub>3</sub> <sup>4</sup>	95	<b>94,40</b>	<b>nu</b>	96,32	-1,92
IP <sub>3</sub> <sup>5</sup>	95	<b>84,59</b>	<b>nu</b>	98,07	-13,48
IP <sub>3</sub> <sup>5-1</sup>	95	96,64	da	---	----
IP <sub>3</sub> <sup>5-2</sup>	95	<b>84,35</b>	<b>nu</b>	---	----
IP <sub>4</sub> <sup>1</sup>	90	92,86	da	96,33	-3,47
IP <sub>5</sub> <sup>1</sup>	95	99,90	da	99,29	+0,61
IP <sub>6</sub> <sup>1</sup>	98	99,97	da	99,94	+0,03
IP <sub>7</sub> <sup>1</sup>	80	90,46	da	92,34	-1,88
IP <sub>8</sub> <sup>1</sup>	98	<b>97,71</b>	nu	96,94	+0,77
IP <sub>9</sub> <sup>1</sup>	90	100	da	100	0

NOTĂ: Rubricile marcate cu (---) sunt cele pentru care indicatorii nu au putut fi calculați, întrucât nu existau în standardul care a stat la baza raportării din anul gazier 2016-2017. Aceștia au fost introduși în standard odată cu intrarea în vigoare a Ordinului ANRE nr. 42/2018.

În **tabelul nr. 3** se prezintă situația întreruperilor planificate și neplanificate în prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale și indicatorii de performanță privind notificarea utilizatorilor afectați de aceste întreruperi.

În **tabelul nr. 4** sunt prezentați sintetic indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, raportați de cei 34 de operatori de distribuție care distribuie gaze naturale pentru mai puțin de 100.000 de clienți. Se menționează faptul că, până la data de 31 decembrie 2018, numărul operatorilor de distribuție din țară a fost de 37, operatorul Covi Construct 2000 SRL fiind absorbit prin fuziune de operatorul Premier Energy începând cu data de 1.01.2019.

În **tabelul nr. 5** se prezintă sintetic indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, raportați de cei doi operatori care distribuie gaze naturale pentru mai mult de 100.000 de clienți, Distrigaz Sud și Delgaz Grid.

În concluzie, situațiile prezentate relevă faptul că, în general, indicatorii de performanță a serviciului de distribuție a gazelor naturale au fost respectați, sau valorile medii au fost foarte apropiate de pragul minim prevăzut în standard. Pe de altă parte, se remarcă faptul că 7 din cei 8 indicatori care fac parte din indicatorul general IP<sub>3</sub> referitor la racordarea la sistem nu au putut fi îndepliniți, ceea ce indică dificultăți certe întâmpinate de operatori în procesul de racordare a solicitanților la sistemul de distribuție a gazelor naturale. Este cel mai important indicator asupra căruia operatorii trebuie să intervină prin luarea măsurilor necesare care să conducă la reducerea duratei de racordare, prin respectarea termenelor reglementate pentru:

- întocmirea documentațiilor necesare;
- depunerea acestora la instituțiile abilitate în vederea obținerii avizelor și autorizațiilor;
- execuția extinderilor de conducte și a racordurilor;
- punerea în funcțiune a obiectivelor realizate.

În cadrul întâlnirilor de lucru avute pe parcursul anului, operatorii au solicitat modificarea termenelor prevăzute în *Regulamentul privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale* și implicit a valorilor indicatorilor stabiliți prin *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale*, în vederea corelării acestora cu cele reale, în care societățile și instituțiile implicate procesează și transmit răspunsurile. Implementarea acestor măsuri ar avea ca impact imediat respectarea de către operatori a termenelor pentru racordarea solicitanților la sistemul de distribuție a gazelor naturale și obținerea pentru toți indicatorii IP<sub>3</sub> a unor valori superioare celor minime prevăzute în standard. Pe de altă parte, fiecare operator trebuie să implementeze măsurile proprii de îmbunătățire a activității, astfel încât, prin optimizarea procedurilor operaționale și a fluxului de informații, să se obțină un minim al perioadei de timp în care se finalizează racordarea utilizatorilor la sistemele de distribuție a gazelor naturale.

Analiza comparativă cu anul precedent indică, în general, o stagnare a valorilor indicatorilor de performanță, variațiile acestora fiind neesențiale. Există însă și trei scăderi majore, de circa 13-15%, toate fiind înregistrate în cadrul indicatorului general IP<sub>3</sub> – *Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale*, anume respectarea termenului de soluționare a cererilor de racordare și de răspuns la sesizările/reclamațiile cu privire la avizul de racordare și execuția instalației de racordare.

**Tabelul nr. 3 - Situația întreruperilor planificate și neplanificate în prestarea serviciului de distribuție și de sistem al gazelor naturale**

Nr. crt	OPERATORUL	Intrer. planificate	Numar utilizatori afectati de intr. planificate	Gradul de instiintare a utilizatorilor, in cel mult 12 ore	Intrer. neplanificate	Numar utilizatori afectati de intr. neplanificate	Gradul de instiintare a utilizatorilor, cu cel puțin 2 zile inainte
1	AMARAD	0	0	---	0	0	---
2	BERG SISTEM	13	84	100	3	3	100
3	CONI	0	0	---	0	0	---
4	CORDUN GAZ	0	1	100	0	0	---
5	CPL CONCORDIA	0	3821	100	37	1004	100
6	DELGAZ GRID (E.ON)	2881	387925	100	178	34246	99.69
7	DESIGN PROIECT	0	0	99.93	0	2	100



8	DISTRIGAZ SUD RETELE	3606	446293	---	353	45073	100
9	DISTRIGAZ VEST	16	442	100	0	0	---
10	EUROSEVEN INDUSTRY	0	0	---	0	0	---
11	GAZ EST	194	3697	100	526	2991	100
12	GAZ NORD EST	30	0	---	7	37	100
13	GAZ SUD (actual PREMIER)	0	0	---	0	0	---
14	GAZ VEST	24	1248	100	0	0	---
15	GAZMIR IASI	0	0	---	0	0	---
16	HARGAZ HARGHITA	0	0	---	1	88	100
17	INSTANT CONSTRUCT	0	0	---	0	0	---
18	MACIN GAZ	0	0	---	0	0	---
19	MEGACONSTR UCT	8	0	---	2	2056	100
20	MEHEDINTI GAZ	2	496	100	0	0	---
21	MIHOC OIL	0	0	---	0	0	---
22	MM DATA	0	0	---	0	0	---
23	NORD GAZ	0	0	---	1	5	100
24	NOVA POWER & GAS	30	125	100	0	0	---
25	OLIGOPOL	1	472	100	0	0	---
26	OTTO GAZ	0	0	---	0	0	---
27	PREMIER ENERGY	6	1123	100	48	16001	100
28	PRISMA SERV	1	0	---	7	8	100
29	PROGAZ P&D	0	0	---	1	0	---
30	ROMGAZ DISTRIBUTIE	0	0	---	0	0	---
31	SALGAZ	0	0	---	0	0	---
32	TEHNOLOGIC A RADION	0	0	---	2	9	100
33	TIMGAZ	5	59	100	1	4	100
34	TULCEA GAZ	405	1372	100	54	208	100
35	VEGA 93	0	0	---	0	0	---
36	WIROM	18	19424	100	1027	2471	100
	<b>TOTAL</b>	<b>7240</b>	<b>866582</b>	<b>99.97</b>	<b>2248</b>	<b>104206</b>	<b>99.90</b>

Tabelul nr. 4 Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale \*

Nr. Crt	Indicatorul general de performanță	IP0	IP1				IP2		IP3							IP4	IP5	IP6	IP7	IP8	IP9		
	Indicatorul specific de performanță	IP <sub>0</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>1</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>1</sub> <sup>2</sup>	IP <sub>1</sub> <sup>3</sup>	IP <sub>1</sub> <sup>4</sup>	IP <sub>2</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>2</sub> <sup>2</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>1-1</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>2</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>3</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>4</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>5</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>5-1</sup>	IP <sub>3</sub> <sup>5-2</sup>	IP <sub>4</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>5</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>6</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>7</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>8</sub> <sup>1</sup>	IP <sub>9</sub> <sup>1</sup>	
	Condiția pentru performanța indicatorului	90	90	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	90	95	98	80	98	90
	<b>Operator</b>																						
1	S.C. Amarad Distribuție S.R.L.	100	100	-	-	-	100	-	100	100	-	100	100	-	100	-	-	-	-	-	100	-	
2	S.C. B.E.R.G. Sistem Gaz S.A.	-	100	100	-	-	100	-	100	100	-	4.71	39.37	-	37.50	-	-	100	100	100	100	-	
3	S.C. Cordun Gaz S.A.	-	100	-	-	-	100	100	100	-	-	-	100	-	-	-	-	100	-	-	-		
4	S.C. Covi Construct 2000 S.R.L.	94.68	100	100	100	100	99.17	-	96.25	100	100	100	95.57	-	100	-	-	100	100	-	100	-	
5	S.C. CPL Concordia Filiala Cluj România S.R.L.	100	97.69	100	-	100	95.61	-	42.77	97.56	100	69.27	92.96	-	-	-	100	100	100	100	99.40	-	
6	S.C. Design Proiect S.R.L.	100	-	100	100	100	100	100	100	-	100	100	96.15	100	-	-	100	100	-	100	100	-	
7	S.C. Distrigaz Vest S.A.	100	90.32	100	-	100	99.33	-	56.85	85.84	77.78	81.89	76.99	90.91	83.33	100	100	-	100	99.07	-	-	
8	S.C. Euro Seven Industry S.R.L.	100	100	-	-	100	100	-	100	-	-	100	100	-	-	-	-	-	-	-	100	-	
9	S.C. Gaz Est S.A.	100	100	100	100	100	100	-	100	100	-	100	100	-	100	-	100	100	100	-	100	-	
10	S.C. Gaz Nord Est S.A.	100	100	-	-	-	100	-	100	-	-	100	100	-	-	-	-	100	-	-	100	-	
11	S.C. Gaz Sud S.A. (actual Premier)	100	-	-	-	-	100	-	100	-	100	95.65	95.24	100	-	-	-	-	-	-	100	-	
12	S.C. Gaz Vest S.A.	100	100	-	-	-	99.97	-	100	100	-	90.04	93.53	-	58.49	-	100	-	100	-	100	-	
13	S.C. Gazmir Iași S.R.L.	-	100	-	-	-	100	-	100	100	-	100	100	-	100	-	-	-	-	-	100	-	
14	S.C. Hargaz Harghita Gaz S.A.	100	100	100	-	-	100	-	100	100	-	95.21	94.12	-	100	-	-	100	-	100	-	-	
15	S.C. Instant Construct Company S.A.	-	100	-	-	-	100	-	100	-	-	98.06	97.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
16	S.C. M.M. Data S.R.L.	-	-	-	-	-	100	-	100	-	-	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
17	S.C. Măcin Gaz S.R.L.	-	-	-	-	-	100	-	96.30	-	-	96.00	96.23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
18	S.C. Megaconstruct S.A.	97.36	95.60	-	-	100	98.49	100	98.71	100	100	58.59	98.70	95.56	95.89	-	100	100	-	100	100	-	
19	S.C. Mehedinti Gaz S.A.	100	92.86	-	-	-	-	-	100	100	66.67	94.78	32.55	-	100	50.00	-	-	100	-	-	-	
20	S.C. Mihoc Oil S.R.L.	100	100	-	-	-	100	-	100	100	-	100	100	-	-	-	-	-	-	-	100	-	
21	S.C. Nord Gaz S.R.L.	100	100	-	-	-	100	100	-	100	-	-	100	-	100	-	-	100	-	100	100	-	
22	S.C. Nova Power & Gas S.R.L.	-	100	100	-	-	-	-	100	100	100	99.74	100	-	100	-	-	-	100	100	100	-	
23	S.C. Oligopol S.R.L.	-	94.44	-	-	-	100	-	100	-	-	100	100	-	-	-	-	-	100	-	-	-	
24	S.C. Otto Gaz S.R.L.	-	100	-	-	-	100	100	96.85	100	-	90.42	32.93	-	100	-	-	-	-	100	-	-	
25	S.C. Premier Energy S.R.L.	100	-	-	-	100	99.94	100	99.88	97.92	100	95.26	94.70	100	100	100	-	100	-	100	100	-	
26	S.C. Prisma Serv Company S.R.L.	-	100	-	-	-	99.69	-	100	100	-	100	100	-	-	-	-	100	-	-	100	-	
27	S.C. Progaz P&D S.A.	100	100	-	-	-	100	-	100	100	100	94.13	99.31	100	89.06	100	100	-	-	100	100	-	
28	S.N.G.N. Romgaz S.A.	100	-	-	-	-	100	-	100	100	-	100	100	-	100	-	-	-	-	-	-	-	
29	S.C. Salgaz S.A.	100	100	-	-	-	100	-	100	-	-	85.33	95.60	-	100	-	-	-	-	-	100	-	
30	S.C. Tehnologica Radion S.R.L.	-	100	-	-	-	-	-	98.26	100	-	95.72	95.75	-	100	-	-	100	-	100	-	-	
31	S.C. Timgaz S.A.	-	100	-	-	-	100	-	100	-	95.45	95.27	95.00	-	-	-	-	100	100	83.33	100	-	
32	S.C. Tulcea Gaz S.A.	100	100	-	-	-	99.80	-	98.92	-	-	94.96	100	-	100	-	-	100	100	100	100	-	
33	S.C. Vega '93 S.R.L.	100	77.27	-	-	-	100	-	100	-	-	100	100	-	-	-	-	-	-	40.00	100	-	
34	S.C. Wirom Gas S.A.	99.16	100	100	-	100	-	-	100	94.82	96.97	95.12	94.51	100	95.74	-	-	100	100	92.24	99.40	-	

\* NOTA: Tabelul cuprinde operatorii de distribuție a gazelor naturale care distribuie pentru mai puțin de 100.000 de clienți

**Tabelul nr. 5 Indicatorii de performanță înregistrați de Distrigaz Sud și Delgaz Grid**

Nr. crt.	Indicatorul general de performanță	Indicatorul specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului	Gradul de indeplinire a condiției de performanță	
			- % -	- % -	
				DISTRIGAZ SUD REȚELE	DELGAZ GRID
1.	IP <sub>0</sub>	IP <sub>0</sub> <sup>1</sup>	90	92,60	99,72
2.	IP <sub>1</sub>	IP <sub>1</sub> <sup>1</sup>	90	100	100
		IP <sub>1</sub> <sup>2</sup>	95	95,45	95,71
		IP <sub>1</sub> <sup>3</sup>	95	100	96,67
		IP <sub>1</sub> <sup>4</sup>	95	96,08	94,93
3.	IP <sub>2</sub>	IP <sub>2</sub> <sup>1</sup>	95	94,78	98,09
		IP <sub>2</sub> <sup>2</sup>	95	85,96	94,84
4.	IP <sub>3</sub>	IP <sub>3</sub> <sup>1</sup>	95	83,57	86,10
		IP <sub>3</sub> <sup>1-1</sup>	95	88,92	80,48
		IP <sub>3</sub> <sup>2</sup>	95	78,27	95,65
		IP <sub>3</sub> <sup>3</sup>	95	73,79	92,98
		IP <sub>3</sub> <sup>4</sup>	95	97,13	95,15
		IP <sub>3</sub> <sup>5</sup>	95	79,10	96,51
		IP <sub>3</sub> <sup>5-1</sup>	95	-----	95,08
		IP <sub>3</sub> <sup>5-2</sup>	95	70,80	94,70
5.	IP <sub>4</sub>	IP <sub>4</sub> <sup>1</sup>	90	90,74	93,23
6.	IP <sub>5</sub>	IP <sub>5</sub> <sup>1</sup>	95	100	99,69
7.	IP <sub>6</sub>	IP <sub>6</sub> <sup>1</sup>	98	100	99,93
8.	IP <sub>7</sub>	IP <sub>7</sub> <sup>1</sup>	80	89,38	90,33
9.	IP <sub>8</sub>	IP <sub>8</sub> <sup>1</sup>	98	99,11	97,22
10.	IP <sub>9</sub>	IP <sub>9</sub> <sup>1</sup>	90	100	100

