

Sinteza obligatiilor pe care HAGAG Distributie si Furnizare S.R.L. le are in calitate de distribuitor de gaze naturale

| <u>Obligatia operatorului sistemului de distributie</u> | <u>Termen</u> | <u>Penalitati care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei în termen</u> |
|--|---|--|
| <i>IPO – Inregistrarea solicitarilor/sesizarilor/reclamațiilor privind serviciul de distributie si de sistem al gazelor naturale</i> | | |
| IP0 – OSD are obligatia sa transmita solicitantului sau utilizatorului SD numarul de inregistrare al reclamatiei/ solicitarii | 2 zile lucratoare | 10 lei |
| | | Suplimentar, 1 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 3-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/ reclamatiei/ solicitarii |
| <i>IP1 – Accesul la sistemul de distributie a gazelor naturale si/sau contractarea serviciului de distributie a gazelor naturale prin incheierea contractului de distributie a gazelor naturale, precum si respectarea conditiilor de predare-preluare a gazelor naturale</i> | | |
| IP11- OSD are obligatia de a raspunde la solicitarile privind accesul la SD (trimite contract in vederea semnarii sau refuzul de acces la SD) | 10 zile | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 11-a zi de la data inregistrarii cererii si /sau documentatiei complete |
| IP12- OSD are obligatia de a raspunde la sesizarile scrise ale oricărui utilizator SD/client final, cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale | 15 zile | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 16-a zi de la data inregistrarii cererii si /sau a documentatiei complete |
| | | 5 zile lucratoare OSD verifica presiunea gazelor la iesirea din SRM/SM/PRM/PR/PM |
| | | 20 lei |
| IP13- OSD are obligatia de a raspunde sesizarilor/reclamațiilor scrise ale utilizatorului SD/ clientului final, cu privire la calitatea gazelor naturale | 15 zile de la înregistrarea solicitarii | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 16-a zi lucratoare de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei |
| IP14- OSD are obligația să efectueze măsurarea cantităților de gaze naturale/citirea indexului echipamentului de măsurare cu periodicitatea prevăzută în reglementările în vigoare | Periodicitatea prevazuta in reglementarile in vigoare | 100 lei |
| | | |
| IP15- Sa raspunda sesizarilor oricărui utilizator SD/ client final, cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale | 15 zile de la înregistrarea solicitarii | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a 16-a zi de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei |
| | | 5 zile lucrătoare sa verifice locul de consum, în care sesizarea se referă la funcționarea sistemului/ mijlocului de măsurare a gazelor naturale |
| | | 20 lei |
| IP16- Utilizatorul SD/Clientul final are dreptul să conteste integral sau parțial suma facturată de către OSD, în scris, cu precizarea clară a sumelor contestate și a motivelor contestării; OSD are obligația să analizeze sumele contestate și să transmită utilizatorului SD/clientului final, în scris, un răspuns conținând rezultatele analizei | 10 zile lucratoare de la data primirii contestației | 200 lei |
| | | Suplimentar, 15 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 11-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației |

| | | |
|--|-------------------|---|
| IP17- OSD are obligația să înregistreze în POSF indexul citit de acesta sau furnizat de sistemul de măsurare inteligent, în situația în care clientul final nu înregistrează un index autocitit la data schimbării efective a furnizorului | 5 zile lucratoare | 100 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 2-a zi lucrătoare de la data înregistrării notificării |
| IP2 – Întreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/ Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final | | |
| OSD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a utilizatorului SD/ clientului final | - | 200 RON |
| IP21- OSD are obligația să soluționeze cererea primită de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale și să presteze activitățile specifice la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării, cu condiția înregistrării plății, sau în termenul solicitat de clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare | 24 ore | 100 RON |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activitățile de întrerupere/limitare, respectiv de reluare a alimentării cu gaze naturale. |
| IP22- OSD are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitățile specifice la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale, respectiv reluare a alimentării cu gaze naturale aparține furnizorului/ operatorului conductelor de alimentare din amonte/ operatorului de transport și de sistem/ operatorului de distribuție gaze naturale, sau în termenul solicitat de furnizor/ operatorul, după caz, dacă acesta din urmă este mai mare | 24 ore | 200 RON |
| | | Suplimentar, 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu următoarea zi de la data la care trebuia să realizeze activitățile de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale |
| IP3 – Racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale (SD) | | |
| IP31 - OSD are obligația de a notifica solicitantul privind completarea documentației aferente cererii de racordare | 5 zile lucratoare | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 6-a zi de la data când trebuia să trimită notificarea |
| IP32- În cazul depunerii cererii de racordare la SD complete, OSD are obligația de a emite: aviz tehnic de racordare | 30 zile | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la primirea cererii de racordare complete |
| IP33- În cazul depunerii cererii de racordare la SD complete, OSD are obligația de a emite: aviz tehnic de principiu | 30 zile | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 31-a zi de la primirea cererii de racordare complete |
| IP34- În cazul depunerii cererii de racordare la SD complete, OSD are obligația de a emite: notificarea privind separarea dintr-o instalație comună existentă | 15 zile | 20 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la primirea cererii de racordare complete |
| IP35 - OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant, cu privire la racordarea la SD | 20 zile | 10 lei |
| | | Suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la înregistrării sesizării/reclamației |
| IP36- OSD selectează OE pentru realizarea instalației de racordare | 60 zile | 500 lei |
| | | Suplimentar, 20 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 61-a zi de la data încheierii contractului de racordare |
| IP37- Pentru realizarea unei instalații de racordare, OSD are obligația să pună în funcțiune instalația de racordare la SD în maximum 90 de zile de la data obținerii autorizației de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autoritățile competente care permite începerea lucrărilor | 90 zile | - |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| IP38- OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare | 20 zile | 100 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației |
| IP39- OSD are obligația să desemneze un OE în termen de 60 de zile de la data încheierii contractului de racordare, pentru realizarea unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării | 60 zile | 500 lei |
| | | Suplimentar, 20 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 61-a zi de la data semnării contractului de racordare |
| IP310- OSD are obligația să pună în funcțiune obiectivul/conducta în termen de 180 de zile de la data obținerii autorizației de construire sau a ultimului document administrativ emis de către organismele abilitate/autoritățile competente care permit începerea lucrărilor | 180 zile | - |
| IP311- OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile scrise ale oricărui solicitant cu privire la proiectarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a obiectivului/ conductei necesar/necesare racordării | 20 zile | 100 lei |
| | | Suplimentar, 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 21-a zi de la data înregistrării sesizării/reclamației |
| IP4 – Refacerea terenurilor si/sau bunurilor afectate de executia unor lucrari la obiectivele sistemului de distributie a gazelor naturale | | |
| IP41- OSD are obligația de a răspunde la sesizările/reclamațiile oricărui solicitant sau utilizator SD, cu privire la refacerea terenurilor și/sau bunurilor afectate de execuția unor lucrări la obiectivele SD | 20 zile lucratoare | 20 lei |
| | | Suplimentar, 2 lei pentru fiecare zi lucrătoare de întârziere, începând cu a 16-a zi lucrătoare de la data înregistrării sesizării/reclamației |
| IP5 – Notificarea limitărilor si/sau intreruperilor neplanificate si reluarea prestării serviciului de distributie si de sistem al gazelor naturale | | |
| IP51 – OSD are obligația de a notifica utilizatorul SD/clientul final, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii, cu privire la motivul limitării/întreruperii, data și ora preconizată pentru reluarea prestării serviciului. | 12 ore | 100 lei |
| | | Suplimentar, 2 lei pentru fiecare ora de intarziere, incepand cu a 13-a ora de la momentul limitarii/intreruperii neplanificate |
| În situația în care prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă neplanificat, OSD are obligația să reia alimentarea cu gaze naturale după anunțarea prealabilă a clienților finali afectați de întrerupere | 3 ore | 100 lei |
| În situația în care nu este posibilă reluarea prestării serviciului de distribuție a gazelor naturale la data și ora comunicate inițial, OSD are obligația să notifice utilizatorul SD/clientul final, asupra evoluției situației, inclusiv asupra oricărei modificări a datei și a orei preconizate pentru reluarea prestării serviciului | 12 ore | 100 lei |
| | | Suplimentar, 2 lei pentru fiecare ora de intarziere, incepand cu a 13-a ora de la momentul limitarii/intreruperii neplanificate |
| IP6 – Notificarea limitărilor si/sau intreruperilor planificate si reluarea prestării serviciului de distributie si de sistem al gazelor naturale | | |
| IP61- În cazul în care prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale este limitată și/sau întreruptă planificat, OSD are obligația de a notifica utilizatorii SD/clientii finali afectați, furnizorii acestora, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor, cu privire la motivul, data și ora limitării/întreruperii, precum și data și ora reluării prestării serviciului | 2 zile lucratoare | 100 lei |
| | | OSD are obligația să reia prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale la termenul specificat în notificarea prevăzută anterior |
| | Conform notificării aferente IP61 | 100 lei |

| IP 7- Solutionarea solicitarilor/sesizarilor/reclamațiilor privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în cadrul prezentului standard | | |
|---|------------|--|
| IP71- OSD are obligația de a răspunde oricărei solicitări/sesizări/reclamații cu privire la prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele tratate distinct în prezentul standard | 30 zile | 10 lei Suplimentar, 1 lei pentru fiecare zi lucratoare de intarziere, incepand cu a 31-a zi lucratoare zi de la data inregistrarii sesizarii/reclamatiei |
| IP 8- Tel Verde | | |
| OSD are obligația de a asigura funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, netaxabil, accesibil 24 de ore din 24 și cu înregistrare vocală, denumit 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 SD | - | - |
| IP81- OSD are obligația să păstreze, pentru fiecare an gazier, pe o perioadă de 3 ani calendaristici, următoarele informații: a) numărul total de apeluri primite la Tel Verde; b) numărul apelurilor cu privire la apariția unor defecțiuni de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD, inclusiv cele referitoare la scăpările de gaze naturale; c) numărul apelurilor cu privire la acțiunile unor terți de natură a pune în pericol integritatea și funcționarea în condiții de siguranță a SD; d) numărul apelurilor cu timp de așteptare mai mic sau egal cu 60 de secunde | 60 secunde | - |
| În cazul apelurilor cu privire la scăpări de gaze naturale, OSD are obligația de a preciza perioada estimată în care urmează să sosească echipa de intervenție la locul semnalat | - | - |
| OSD are obligația să asigure deplasarea echipei de intervenție, prevăzută anterior, la locul semnalat, în cel mai scurt timp posibil de la momentul primirii apelului | - | - |
| În cazul în care scăpările de gaze naturale sunt localizate după sistemul/mijlocul de măsurare, dar înainte de robinetul de la ieșirea din SRM aparținând OSD, acesta are obligația de a-i comunica, în cel mai scurt timp posibil, utilizatorului SD/clientului final afectat apariția defecțiunii, măsurile luate, precum și durata estimată pentru remediere | - | - |
| IP9 - Realizarea obligației de plată a compensațiilor datorate în conformitate cu Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale | | |
| IP91- OSD are obligația de a plăti compensațiile în sume fixe, respectiv sume suplimentare într-un termen de maximum 60 de zile de la data la care termenul aferent obligațiilor corespunzătoare a fost depășit; cuantumul sumelor suplimentare se determină la data efectivă a plății către solicitant/utilizator SD/client final | 60 zile | În cazul în care OSD nu efectuează plata compensațiilor în termenul prevăzut la alin. (2), acesta are obligația să plătească solicitantului/utilizatorului SD/clientului final: a) dublul compensațiilor datorate, începând cu a 61-a zi de la data la care obligațiile de plată a compensațiilor OSD devin scadente; b) triplul compensațiilor datorate, începând cu a 121-a zi de la data la care obligațiile de plată a compensațiilor OSD devin scadente |