

RACORDAREA LA SISTEMUL DE DISTRIBUTIE SI NIVELUL CALITĂȚII SERVICIILOR DE FURNIZARE GAZE NATURALE

În vederea racordării la Sistemul de Distribuție (SD), solicitanții, viitori clienți finali casnici, depun la Operatorul Sistemului de Distribuție (OSD), cererea de racordare. OSD efectuează activitățile ulterioare în vederea efectuării bransamentului. Tariful de analiză a cererii de racordare la SD se calculează de OSD și este achitat de toți solicitanții, cu excepția solicitanților clienți casnici. În termen de cel mult 15 zile de la înregistrarea cererii de racordare și a documentelor ce o însoțesc, corecte și complete, depusă de solicitanții precizați la art. 2 lit. a) și pentru situația prevăzută la art. 6 alin. (2), sau în termen de 15 zile de la data punerii în funcțiune a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, după caz, OSD stabilește soluția tehnică pentru realizarea racordului și a tuturor celorlalte detalii necesare în vederea bransării la SD.

Pentru solicitanții clienți finali casnici, în termen de 60 de zile de la stabilirea soluției tehnice de realizare a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării, OSD este obligat să asigure întocmirea și depunerea documentației tehnice a obiectivului/conductei necesar/necesare racordării în vederea obținerii autorizației de construire.

Operatorul de distribuție sau operatorul de transport și de sistem nu poate refuza racordarea la sistem și este obligat să finanțeze lucrările pentru realizarea obiectivelor/conductelor necesare racordării consumatorilor aflați în perimetrul unității administrativ-teritoriale pentru care a fost concesionat serviciul public de distribuție. Termenul de extindere și/sau bransare a consumatorilor nu poate depăși termenul de 90 de zile de la data obținerii autorizației de construire.

Operatorul de transport și de sistem are obligația de a realiza și de a pune în funcțiune obiectivul/conducta necesar/necesară racordării sistemului de distribuție în termen de 180 de zile de la data semnării contractului pentru realizarea obiectivului/conductei. În situația în care OSD nu își îndeplinește obligațiile contractuale din culpa sa exclusivă în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadentă a termenului de realizare, solicitantul este îndreptățit să solicite și să primească daune-interese care să acopere pagubele suferite de solicitant ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către OSD.

În termen de 15 zile de la depunerea cererii de racordare, în cazul în care nu sunt necesare lucrări de realizare a unui/unei obiectiv/conducte necesar/necesare racordării, respectiv de la data punerii în funcțiune a obiectivului/conductei, OSD este obligat să emită avizul tehnic de racordare (ATR)

În baza ATR clientul va putea încheia un contract de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul dorit.

Reglementarea calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale a clienților finali se poate realiza prin următoarele metode:

a) metoda nivelurilor minime de calitate. Această metodă presupune elaborarea de către ANRE a standardelor de performanță prin care se stabilesc indicatori de performanță, corespunzători tipului de activitate desfășurată/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanță se stabilește nivelul minim de calitate a activității desfășurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referință în evaluarea nivelului de performanță;

b) metoda publicării performanțelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unui raport cuprinzând nivelul de realizare a indicatorilor de performanță aferenți activității/serviciului prestat. Acest raport se publică pe pagina proprie de internet și se transmite la ANRE, în condițiile prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE;

c) scheme de stimulare a calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale. Această metodă presupune, în cazul activităților reglementate, posibilitatea introducerii în metodologiile de stabilire a prețurilor și a tarifelor reglementate a unui element de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de performanță.

Evaluarea și monitorizarea calității activității de furnizare, a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale și a gradului de satisfacție a clienților finali se realizează conform prevederilor standardelor de performanță aprobate de ANRE.

Furnizorul de gaze naturale are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin standardul de performanță aprobat de ANRE. Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, furnizorul are obligația să plătească o penalitate/compensație clientului final afectat, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță aprobat de ANRE. Furnizorul are dreptul să își recupereze de la operatorii penalitățile/compensițiile plătite clientului final în situația în care cauzele care au generat plata acestora sunt independente de voința furnizorului de a acționa și se datorează acestor operatori. Furnizorul are obligația să stabilească un sistem de comunicare cu clienții săi finali, care să asigure preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor acestora referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea drepturilor și obligațiilor fiecărei părți, în conformitate cu procedura-cadru aprobată de ANRE. Furnizorul trebuie să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților finali.

Furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect:

- încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale.
- facturi, explicând acestora conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor.
- funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea

În cazul în care furnizorul nu transmite un răspuns la sesizarea consumatorului în termen de 30 de zile de la primirea acesteia, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în Ordinul ANRE privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale. În cazul depășirii termenului de 30 de zile, furnizorul are obligația de a plăti penalități suplimentare în conformitate cu același Ordin ANRE.

Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță. Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data exigibilității obligației. Procedura de soluționare a reclamațiilor nu implică niciun fel de cheltuieli din partea solicitanților/consumatorilor.

În urma primirii reclamației, furnizorul are următoarele obligații:

a) să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite;

b) să verifice inclusiv, după caz, 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 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului prin care, după caz:

1. să admită că reclamația este justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;

2. să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.

Solicitantul/consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanță.

Pentru analiza situației, ANRE va parcurge următoarele etape:

a) verificarea, inclusiv prin constatarea la fața locului, a aspectelor semnalate în reclamație, contactarea reclamantului și/sau a furnizorului, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;

b) comunicarea răspunsului către reclamant și furnizor, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării reclamației, prin care, după caz:

1. să admită că reclamația este justificată și să impună furnizorului un termen de realizare a obligațiilor care îi revin. În cazul în care reclamația s-a dovedit a fi justificată, ANRE va proceda la sancționarea furnizorului, în conformitate cu prevederile legale.

2. să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.