



HOTĂRÎRE
pentru aprobarea Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor
de transport și de distribuție a gazelor naturale

nr. 416 din 09.06.2011

Monitorul Oficial nr.192-196/1748 din 11.11.2011

* * *

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției
nr.854 din 4 noiembrie 2011
Ministrul _____ Oleg EFRIM

Pentru reglementarea raporturilor juridice dintre operatorul rețelei de transport, operatorii rețelelor de distribuție și consumatorii finali cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție prestate, în temeiul prevederilor art.44 al Legii cu privire la gazele naturale nr.123-XVIII din 23 decembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.23-24, art.31), Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică,

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale (se anexează).
2. Secția monitorizare a calității serviciilor va monitoriza aplicarea de către operatorul rețelei de transport și operatorii rețelelor de distribuție a Regulamentului aprobat.

**DIRECTORUL GENERAL AL AGENȚIEI NAȚIONALE
PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ**

Victor PARLICOV

Directori

**Marin Profir
Mariana Botezatu
Leonid Belinschii
Nicolae Raileanu**

**Chișinău, 9 iunie 2011.
Nr.416.**

Aprobat
prin Hotărîrea Consiliului de administrație al Agenției
Naționale pentru Reglementare în Energetică
nr.416 din 9 iunie 2011

REGULAMENT
cu privire la calitatea serviciilor de transport
și de distribuție a gazelor naturale

Secțiunea 1
DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale (în continuare Regulament) reglementează calitatea serviciilor acordate de către

operatorul de rețea, și stabilește valorile minime ale indicatorilor de calitate și consecințele nerespectării acestora de către operatorul de rețea.

2. Prevederile prezentului Regulament se aplică raporturilor juridice dintre operatorul de rețea și consumatorii finali. În cazul consumatorilor finali ce dispun de mai multe locuri de consum, prezentul Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

3. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

a) în caz de forță majoră, în special, în situații excepționale, stabilite conform legislației, dacă aceasta afectează prestarea serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale. În cazul în care forța majoră intervine în timpul desfășurării lucrărilor deja începute, prevederile prezentului Regulament nu se aplică pentru perioada în care impedimentul menționat este actual;

b) în cazul unor acțiuni întreprinse de terți, care ar duce la perturbarea prestării calitative a serviciilor de către operatorul de rețea.

Secțiunea 2

NOȚIUNI PRINCIPALE

4. În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarele semnificații:

anunțare – aducerea la cunoștință, publicului larg, a unei informații, prin următoarele metode: prin intermediul mijloacelor mass-media (presa, posturi de radio și TV, care au undă de emisie în limitele teritoriului afectat, alte mijloace echivalente), prin plasarea anunțurilor pe pagina electronică a operatorului de rețea, și prin afișarea anunțurilor la locul de trai al consumatorilor casnici (la fiecare scară a blocului, în cazul blocurilor cu apartamente; pe panoul de anunțuri al primăriei, în cazul satelor și comunelor);

avarie – deteriorare, distrugere a construcțiilor și/sau a instalațiilor tehnice utilizate la obiectul industrial periculos, deflagrațiile spontane ale substanțelor inflamabile;

incident – defectare sau deteriorare a instalațiilor tehnice utilizate la obiectul industrial periculos, abatere de la regimul procesului tehnologic, încălcarea prevederilor documentelor normative-tehnice, stabilite prin lege, ce reglementează executarea lucrărilor la obiectul industrial periculos;

notificare – comunicare adresată consumatorilor finali, în scopul de a informa despre un eveniment. Notificarea se face în scris și se expediază prin poșta electronică, fax sau se înmânează personal de către angajații operatorului de rețea;

operator de rețea – operator al rețelei de transport și/sau operator al rețelei de distribuție.

Secțiunea 3

ÎNTRERUPERILE PROGRAMATE ȘI NEPROGRAMATE

5. Operatorul de rețea este obligat să asigure consumatorilor finali livrarea gazelor naturale în mod continuu și fiabil, în conformitate cu valorile minime ale indicatorilor de calitate, stabiliți în prezentul Regulament. În acest scop operatorul de rețea este în drept să execute lucrări programate și neprogramate.

6. La desfășurarea lucrărilor programate:

1) durata unei întreruperi programate, legate de efectuarea unui complex de lucrări (înlocuirea unui echipament de măsurare instalat la bloc/scara blocului, instalarea sau reamplasarea prin sudare a unui echipament de măsurare la un consumator casnic sau a cazanului de încălzire dintr-un apartament din blocul locativ, care necesită întreruperea furnizării gazelor naturale consumatorilor finali din bloc parțial sau integral), necesare pentru soluționarea problemelor legate de evidența gazelor naturale sau pentru organizarea încălzirii autonome, nu va depăși 12 ore;

2) durata unei întreruperi programate, legate de efectuarea unui complex de lucrări (verificarea la etanșitate, reparația, înlocuirea unui sector sau a unui element, reconstrucția, modernizarea, racordarea obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale cu presiuni joase și medii, nu va depăși:

a) 24 ore, în cazul deconectării a cel mult 100 de consumatori finali;

- b) 48 ore, în cazul deconectării a cel mult 200 de consumatori finali;
- c) 72 ore, în cazul deconectării a cel mult 500 de consumatori finali;
- d) 120 ore, în cazul deconectării a 500 de consumatori finali și mai mult;

3) durata unei întreruperi programate, legate de efectuarea unui complex de lucrări (reparația, înlocuirea unui sector sau a unui element al rețelei, reconstrucția, modernizarea, racordarea obiectului, profilaxia rețelei de transport al gazelor naturale, verificarea la etanșeitate), necesare pentru exploatarea fiabilă a sistemului de gaze naturale cu presiune medie și înaltă, cu întreruperea livrării gazelor naturale în localitățile rurale sau în grupuri de localități, nu va depăși 120 ore;

În cazul în care se constată că lucrările, care presupun verificarea la etanșeitate a sistemului de gaze naturale cu presiune medie și înaltă, sunt de așa natură, încât se estimează că durata acestora va depăși 120 de ore, personalul operatorului de rețea va prezenta la Agenție, pînă la expirarea termenului de 120 de ore (din momentul întreruperii), un raport despre situația existentă, care va conține și motivarea necesității prelungirii duratei desfășurării lucrărilor.

7. La desfășurarea lucrărilor neprogramate:

1) durata unei întreruperi neprogramate, legate de lichidarea consecințelor avariei sau ale incidentului, care a avut loc în rețeaua de gaze naturale de presiune joasă și/sau medie, nu va depăși:

- a) 36 ore, în cazul deconectării a cel mult 100 de consumatori finali;
- b) 54 ore, în cazul deconectării a cel mult 200 de consumatori finali;
- c) 72 ore, în cazul deconectării a cel mult 500 de consumatori finali;
- d) 120 ore, în cazul deconectării a 500 de consumatori finali și mai mult;

2) durata unei întreruperi neprogramate se calculează din momentul întocmirii la fața locului a unui act de constatare de către personalul operatorului de rețea, pînă la momentul reluării livrării gazelor naturale în rețelele de transport sau/și de distribuție a gazelor naturale.

8. Informația despre întreruperea neprogramată ce a avut loc în rețeaua de gaze naturale poate parveni către operatorul de rețea pe două căi:

- 1) prin intermediul sistemelor informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare pentru înregistrarea avariei sau a incidentului;
- 2) la sesizarea consumatorului final sau a persoanei terțe.

9. În cazul nerespectării prevederilor pct.6, pct.7 din prezentul Regulament, operatorul de rețea va plăti, la cerere, consumatorilor finali afectați de întrerupere, compensații conform Anexei nr.1 la prezentul Regulament.

10. Operatorul de rețea este obligat să informeze, prin anunțare/notificare, consumatorii finali despre întreruperile programate. Informația respectivă se va pune la dispoziția consumatorilor finali, în prealabil, cu cel puțin 3 zile calendaristice, indicîndu-se data la care va avea loc întreruperea și intervalul probabil de întrerupere.

11. În cazul întreruperilor neprogramate, operatorul de rețea este obligat să informeze, prin anunțare/ notificare, consumatorii finali afectați de întrerupere, despre data preconizată pentru reluarea prestării serviciului în termen de cel mult 6 ore din momentul în care operatorul de rețea a luat act de întrerupere, pentru toate categoriile de consumatori finali.

12. Informarea, prin anunțare/notificare, se consideră îndeplinită, dacă anunțul se face în termenii prevăzuți la pct.10 și pct.11 și există dovada:

- 1) informării consumatorilor casnici prin una din următoarele metode:
 - a) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mijloacelor mass-media;
 - b) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului, confirmată prin semnătura portarului, sau a unuia dintre locatarii blocului, cu indicarea numelui și a adresei acestuia;
 - c) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri (în cazul satelor și al comunelor), confirmată prin semnătura secretarului primăriei;
- 2) notificării consumatorilor noncasnici prin poștă, prin poștă electronică sau prin fax, în termenii prevăzuți la pct.10 și la pct.11 din prezentul Regulament.

13. În cazul în care prevederile pct.10, pct.11 vor fi îndeplinite, în condițiile stipulate, pentru mai puțin de 95% din totalul de întreruperi înregistrate pe parcursul anului de referință, Agenția va aplica o reducere de tarif, conform Anexei nr.1 la prezentul Regulament.

14. Operatorul de rețea este obligat să înregistreze toate cazurile de întrerupere în livrarea gazelor naturale consumatorilor finali. Întreruperile neprogramate se vor înregistra cu ajutorul unor aparate ce indică și înregistrează valorile presiunii de intrare și de ieșire a gazelor naturale, precum și a temperaturii acestora, sau prin intermediul serviciului 24/24 ore în baza apelurilor consumatorilor finali.

Întreruperile programate și cele neprogramate se înregistrează separat. Pentru fiecare din întreruperile neprogramate se fac mențiuni cu privire la cauza întreruperii, data și ora la care s-a produs întreruperea, precum și referitor la numărul de consumatori finali afectați de întrerupere.

15. Consumatorii finali care dispun de echipamente de măsurare, ce permit înregistrarea duratei și a numărului de întreruperi, pot folosi înregistrările acestor echipamente pentru argumentarea reclamației prezentate operatorului de rețea.

Secțiunea 4

CALITATEA ȘI REGIMURILE DE LIVRARE A GAZELOR NATURALE

16. Operatorul de rețea este obligat să asigure livrarea gazelor naturale consumatorilor finali, la parametri de calitate a gazelor naturale, stabiliți prin standardul național "Gaze naturale pentru utilizarea în scopuri industriale și casnice" GOST 5542, confirmat pentru aplicare pe teritoriul Republicii Moldova de către Departamentul Standardizare și Metrologie din 1 ianuarie 1992 (Catalogul documentelor normative 2004, ediție oficială, vol.III, Standarde interstatale, Chișinău), în condiții tehnice corespunzătoare și în conformitate cu normele de construcție în domeniu, inclusiv NCM G 05.01-2006 "Sisteme de distribuție a gazelor" și SNiP 2.05.06-85 "Maghistralinie Truboprovod", după cum urmează:

1) pentru consumatorii casnici, pînă la robinetul de siguranță, în condiții tehnice de presiune de maxim 0,003 MPa, și în corelare cu prevederile stipulate în pașaportul tehnic/carta tehnică al/a aparatului de utilizare al consumatorului final;

2) pentru consumatorii noncasnici, pînă la punctul de delimitare, în condiții tehnice de presiune prevăzute în contractul încheiat între operatorul rețelei de transport, operatorul rețelei de distribuție și consumatorul final.

17. Reclamațiile scrise ale consumatorilor finali referitor la calitate și regimurile de livrare a gazelor naturale (nivelurile de presiune) vor fi examinate de operatorul de rețea, în termen de cel mult 30 zile calendaristice de la data înregistrării cererii. Verificarea calității gazelor naturale se va face în conformitate cu prevederile standardului național "Gaze naturale pentru utilizarea în scopuri industriale și casnice" GOST 5542. Răspunsul operatorului de rețea se va baza pe rezultatele ultimelor analize periodice de laborator, a caracteristicilor fizico-chimice ale gazelor naturale, preluate de la cel mai apropiat punct al rețelei de distribuție a gazelor naturale, cu condiții tehnologice corespunzătoare. Consumatorul final poate cere verificarea parametrilor de calitate a gazelor naturale de la punctul de reglare a presiunii, în perimetrul de deservire al căruia se află locul de consum al consumatorului final care a depus reclamația.

Personalul operatorului de rețea se va deplasa la fața locului pentru preluarea probelor de gaze naturale în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii.

Dacă se confirmă că pretențiile consumatorului final privind calitatea gazelor naturale furnizate nu sînt justificate, cheltuielile pentru preluarea probelor și efectuarea analizei de laborator vor fi restituite operatorului de rețea de către consumatorul final.

18. Pentru examinarea reclamațiilor scrise ale consumatorilor finali referitor la regimul de livrare a gazelor naturale (parametri de presiune), personalul operatorului de rețea este obligat să se deplaseze la fața locului în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării cererii pentru măsurarea presiunii în rețeaua de gaze naturale. Măsurarea se va efectua la robinetul de siguranță al aparatului de utilizare în cazul consumatorilor casnici și în punctul de delimitare în cazul consumatorilor noncasnici.

19. Consumatorul final are dreptul să apeleze la oricare laborator, autorizat conform cerințelor prevăzute de lege, ce nu aparține operatorului de rețea, pentru verificarea calității gazelor naturale, iar rezultatele obținute pot fi folosite drept probe pentru argumentarea reclamației. Preluarea probelor se efectuează de către personalul operatorului de rețea, în prezența personalului laboratorului. Plata pentru verificarea calității gazelor naturale în laboratorul autorizat, care nu aparține operatorului de rețea, se achită de către consumatorul final. Dacă se confirmă că pretențiile consumatorului final privind calitatea gazelor naturale furnizate sînt justificate, cheltuielile aferente verificării calității gazelor naturale vor fi restituite consumatorului final de către operatorul de rețea.

20. La cererea consumatorului final, operatorul de rețea este obligat să permită accesul reprezentanților altor laboratoare, autorizate conform cerințelor prevăzute de lege, pentru a asista la preluarea probelor de gaze naturale de la cel mai apropiat punct al rețelei de distribuție, care tehnologic permite preluarea probelor.

21. Dacă se constată abateri de la parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale (nivelurile de presiune), prevăzute în prezentul Regulament și provocate de operatorul de rețea, operatorul de rețea va plăti consumatorilor finali afectați, obligatoriu, compensații în valoarea stabilită în Anexa nr.1 la prezentul Regulament.

Secțiunea 5

RACORDAREA ȘI RECONNECTAREA

22. Operatorul de rețea este obligat să elibereze solicitantului aviz de racordare la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii. În cazul în care, pe parcursul anului de referință, mai puțin de 95% din numărul de avize au fost eliberate în termenul stabilit, Agenția va aplica o reducere de tarif conform Anexei nr.1 la Regulament.

23. Operatorul de rețea va racorda instalația de utilizare la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 4 zile lucrătoare din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare a gazelor naturale și după efectuarea plății pentru racordare. În caz de neconformare, operatorul de rețea va plăti, la cerere, consumatorului final afectat compensații în valoarea stabilită în Anexa nr.1 la prezentul Regulament.

24. După înlăturarea de către consumatorul final a motivelor care au dus la deconectarea instalației de utilizare a acestuia de la rețeaua de gaze naturale, el are dreptul să solicite operatorului de rețea, reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale. Operatorul de rețea va reconecta instalația de utilizare a consumatorului final în termen cât mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării de către consumatorul final a plății pentru reconectare. În caz de neconformare, operatorul de rețea va plăti, la cerere, consumatorului final afectat, compensații în valoarea stabilită în Anexa nr.1 la prezentul Regulament.

25. În cazul în care operatorul de rețea nu poate da curs cererilor pentru eliberarea avizului de racordare, pentru racordarea instalației de utilizare sau pentru reconectarea instalației de utilizare, refuzul trebuie să fie justificat, cu trimiteri la legislație. În caz contrar, se consideră că operatorul de rețea nu s-a conformat prevederilor pct.22, pct.23 și pct.24 din prezentul Regulament..

Secțiunea 6

ALTE DISPOZIȚII

26. În termen de 30 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, operatorul de rețea este obligat să organizeze serviciul telefonic 24 din 24 ore pentru preluarea reclamațiilor consumatorilor finali (serviciul 24/24 ore). Numărul de telefon al serviciului 24/24 ore se indică în factură, iar la prestarea serviciului 24/24 ore va fi antrenat personalul operatorului de rețea.

27. Operatorul de rețea este obligat să aducă la cunoștința consumatorilor finali cerințele privind calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, prin afișarea

extraselor din Secțiunile 3, 4 și 5 ale Regulamentului, precum și a Anexei nr.1 la prezentul Regulament, în toate oficiile sale comerciale.

28. În planul de investiții, operatorul de rețea va prevedea instalarea de sisteme performante (precum și restabilirea sistemelor existente) de semnalizare de la distanță a defectelor ce au survenit la echipamentele de măsurare sau de acces neautorizat la stațiile de predare și la stațiile de reglare-măsurare.

29. Reducerile de tarif, prevăzute în prezentul Regulament, vor fi calculate pentru volumele de gaze naturale furnizate consumatorilor finali pentru întreg anul de referință și vor fi aplicate la calculul tarifului pentru următorul an.

30. Procentul îndeplinirii cerințelor prezentului Regulament, precum și reducerile de tarif se calculează pentru fiecare titular de licență în parte.

31. Operatorul de rețea este obligat să prezinte anual Agenției rapoarte conform Tabelelor nr.1, nr.2 și nr.3 din Anexa nr.2 la prezentul Regulament. Rapoartele vor fi prezentate în format electronic, cu semnătură digitală, sau în format electronic și pe suport de hârtie.

32. Indicatorii de performanță, selectați în Tabelele nr.1 și nr.2 din Anexa nr.2 la prezentul Regulament se calculează ca raport dintre numărul de cazuri soluționate, conform cerințelor prevăzute de prezentul Regulament și numărul total de cazuri înregistrate.

33. Consumatorul final are dreptul să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de operatorul de rețea, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova.

Anexa 1
la Regulamentul cu privire la calitatea
serviciilor de transport și de distribuție
a gazelor naturale, aprobat prin
Hotărârea Consiliului de Administrație
al Agenției Naționale pentru
Reglementare în Energetică
nr.416 din 9 iunie 2011

Reduceri de tarif și compensații aplicate în cazul nerespectării indicatorilor de calitate

Nr.	Punctul din Regulament	Prevederi ale Regulamentului
1.	pct.9 Durata admisă a întreruperilor	În cazul nerespectării prevederilor pct.6, pct.7 ale prezentului Regulament, operatorul de rețea va plăti, la cerere, consumatorilor - casnici: 20 lei pentru fiecare oră suplimentară; - noncasnici: 200 lei pentru fiecare oră suplimentară.
2.	pct.13 Informarea despre întreruperile programate / neprogramate	În cazul în care prevederile pct.10, pct.11 vor fi îndeplinite, în condițiile stipulate, pentru mai puțin de 95% din totalul de întreruperi înregistrate pe parcursul anului de referință, Agenția va aplica o reducere de tarif în mărime de 0,1%, din tariful pentru serviciul de transport/ tariful pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale
3.	pct.21 Calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale	Dacă se constată abaterea de la parametrii de calitate (din cauza operatorului de rețea) și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale (nivelurile de presiune), prevăzute în prezentul Regulament, operatorul de rețea va plăti compensații consumatorilor: - casnici, în mărime de 10% din factura pentru perioada de facturare în decursul căreia a fost înaintată petiția; - noncasnici, în mărime de 1% din factura pentru perioada de facturare în decursul căreia a fost înaintată petiția.
4.	pct.22 Eliberarea avizului de racordare	În cazul în care, pe parcursul anului de referință, mai puțin de 95% din numărul de avize de racordare au fost eliberate în termenul stabilit în prezentul Regulament, Agenția va aplica o reducere de tarif în mărime de 0,1%, din tariful pentru serviciul de distribuție.
5.	pct.23 Racordarea la rețeaua de gaze naturale	În cazul în care, operatorul de rețea nu racordează instalația de utilizare la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 4 zile lucrătoare din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare a gazelor naturale și după efectuarea plății pentru racordare, operatorul de rețea va plăti, la cerere, compensații, în mărime de: 15%, din plata pentru racordare, imediat ce a expirat termenul de 4 zile lucrătoare; 5% din plata pentru racordare, odată cu expirarea fiecărei zile calendaristice

		suplimentară celor 4 zile lucrătoare prevăzute ca termen.
6.	pct.24 Reconectarea instalației de utilizare a consumatorului final	În cazul în care, operatorul de rețea nu reconectează instalația de utilizare a consumatorului final în termen cât mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării de către consumatorul final a plății pentru reconectare, operatorul de rețea va plăti, la cerere, compensații, în mărime de: 15%, din plata pentru reconectare, imediat ce a expirat termenul de 2 zile lucrătoare; 5% din plata pentru reconectare, odată cu expirarea fiecărei zile calendaristice suplimentară celor 2 zile lucrătoare prevăzute ca termen.

Anexa 2
la Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr.416 din 9 iunie 2011

Indicatorii garanțai de continuitate la livrarea gazelor naturale

Tabelul nr.1

Durata unei întreruperi / Informarea întreruperilor				
1.	Întreruperi programate	Pentru: 24 de ore		
		48 de ore		
		72 de ore		
		120 de ore		
		Total		
		Lichidate în termenul stabilit		
		Indicator de performanță		
2.	Informarea consumatorilor despre întreruperile programate (pentru consumatorii casnici și noncascnici)	Total		
		Informate în termen de 3 zile		
		Indicator de performanță		
3.	Întreruperi neprogramate	Pentru: 36 de ore		
		54 de ore		
		72 de ore		
		120 de ore		
		Total		
		Lichidate în termenul stabilit		
		Indicator de performanță		
4.	Informarea consumatorilor despre întreruperile neprogramate	cascnici	Total	
			Informare în termen de 6 ore	
			Indicator de performanță	
		noncascnici	Total	
			Informare în termen de 6 ore	
			Indicator de performanță	

Calitatea serviciilor prestate de întreprinderile de gaze naturale

Tabelul nr.2

Eliberarea avizului de racordare solicitanților		
1.	Numărul de cereri	
2.	Numărul de avize eliberate în termen de cel mult 15 zile lucrătoare	
3.	Indicator de performanță	
4.	Numărul de refuzuri	
Racordarea la rețeaua de gaze naturale		
5.	Numărul de cereri de racordare	
6.	Numărul de solicitanți racordați în termen de cel mult 4 zile calendaristice	
7.	Indicator de performanță	
Reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale		
8.	Numărul total de consumatori finali reconectați	
9.	Numărul de consumatori finali reconectați în termen de cel mult 2 zile lucrătoare	
10.	Indicator de performanță	

Indicatori de siguranță pentru serviciile de transport și distribuție a gazelor naturale

Tabelul nr.3

	Valoarea indicatorilor	Indicator anual
1.	Numărul anual de defecte cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea activă.	
2.	Numărul total de defecte înregistrate pe parcursul unui an.	

Agenția Națională Reglementare în Energetică

Hotărâre nr.416 din 09.06.2011 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale //Monitorul Oficial 192-196/1748, 11.11.2011