



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Положения о качестве услуг по передаче
и распределению природного газа

№ 422/2019 от 22.11.2019

Мониторул Офичиал № 14-23/62 от 24.01.2020

* * *

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:

Министерство Юстиции
№ 1522 от 3 января 2020 г.
Министр юстиции
Фадей НАГАЧЕВСКИ _____

На основании п.1) ч.(1) ст.7 и ст.68 [Закона № 108/2016 от 27 мая 2016 г.](#) о природном газе (Официальный монитор Республики Молдова, 2016, № 193-203, ст.415) Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о качестве услуг по передаче и распределению природного газа (прилагается).

2. Признать утратившим силу [Постановление Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 416/2011 от 9 июня 2011 г.](#) об утверждении Положения о качестве услуг по распределению и поставке природного газа (Официальный монитор Республики Молдова, 2011, № 192-196, ст.1748 г.), зарегистрированное в Министерстве юстиции 4 ноября 2011 г. под № 854.

3. Контроль применения утвержденного постановления возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР НАРЭ Вячеслав УНТИЛА

ДИРЕКТОРА

Октавиан КАЛМЫК
Еуджен КАРПОВ
Штефан КРЯНГЭ

№ 422/2019. Кишинэу, 22 ноября 2019 г.

Утверждено
Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 422 от 22 ноября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о качестве услуг по передаче и распределению природного газа

Глава I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Часть 1

Область применения

1. Положение о качестве услуг по передаче и распределению природного газа (далее – *Положение*) регулирует качество услуг по передаче и распределению природного газа, предоставляемых оператором передающей системы (далее – *ОПС*), оператором распределительной системы (далее – *ОРС*), пользователям системы или заявителям. Положение устанавливает общие и гарантированные показатели качества услуг по передаче и распределению природного газа, а также последствия несоблюдения ОПС, ОРС минимальных значений этих показателей.

2. Требования настоящего Положения применяются в отношениях между системными операторами и:

- 1) пользователями системы, в том числе конечными потребителями природного газа;
- 2) физическими/юридическими лицами, которые обращаются к системному оператору за подключением газовых установок к сети природного газа (далее – заявители);
- 3) физическими/юридическими лицами, которые обращаются за информацией или подают жалобу на качество услуги по передаче/распределению природного газа (далее – пользователи системы).

3. В случае конечных потребителей, имеющих несколько мест потребления, требования настоящего Положения применяются отдельно для каждого места потребления.

4. Качество услуг по передаче и распределению природного газа оценивается на основе показателей качества, отражающих:

- 1) непрерывность поставки природного газа (SAIDI, SAIFI, продолжительность и количество перерывов);
- 2) качество и режимы поставки подаваемого природного газа;
- 3) качество отношений между системным оператором и пользователями системы.

5. В случае несоблюдения минимальных значений показателей качества Национальное агентство по регулированию в энергетике (далее – Агентства) вправе снизить тарифы на передачу природного газа и на распределение природного газа до 10% соответствующего тарифа и/или назначить индивидуальные компенсации, которые подлежат выплате системным оператором пользователям системы, в соответствии с настоящим Положением.

Часть 2

Общие понятия

6. В целях настоящего Положения применяются понятия, определенные в [Законе о природном газе № 108/2016 от 27.05.2016](#), а также следующие термины и определения:

гарантированные показатели – показатели качества услуг по передаче и/или распределению природного газа, позволяющие оценить качество предоставляемых системными операторами услуг в отношении индивидуального пользователя системы;

общие показатели – показатели качества услуг по передаче и/или распределению природного газа, позволяющие оценить качество предоставляемых системными операторами услуг и рассчитываемые на уровне предприятия;

минимальные значения показателей качества – значения показателей качества, установленные настоящим Положением, за несоблюдение которых Агентства вправе снизить тариф и/или, исходя из каждого конкретного случая, конечные потребители могут получить индивидуальные денежные компенсации от системного оператора.

Глава II НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОСТАВКИ ПРИРОДНОГО ГАЗА

Часть 1

Обеспечение непрерывности поставки природного газа

7. Системный оператор обязан обеспечить непрерывность поставки природного газа конечным потребителям и пользователям системы, в соответствии со значениями показателей качества, установленными в настоящем Положении.

8. Для оценки непрерывности поставки природного газа, ОРС рассчитывает и регистрирует следующие общие показатели качества:

1) *SAIDI (System Average Interruption Duration Index)* – средняя продолжительность перерыва в распределительной сети природного газа ОРС;

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i \times T_i}{NCt}$$

2) *SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)* – средняя частота перерывов в распределительной сети природного газа ОРС;

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i}{NCt}$$

где термины, используемые для расчета показателей SAIDI и SAIFI, означают следующее:

NC_i – количество мест потребления конечных потребителей, затрагиваемых перерывом i в поставке природного газа;

T_i – продолжительность перерыва i в поставке природного газа, рассчитанная согласно п.20 настоящего Положения, минут;

NCt – общее количество мест потребления конечных потребителей, подключенных к распределительной сети ОРС на конец отчетного периода.

9. Общие показатели качества рассчитываются ежегодно, на основе информации о перерывах, зарегистрированных согласно Приложению 1, по ОРС в целом и отдельно по каждому району Республики Молдова на авторизованной территории ОРС. Значения показателей представляются в Агентство в соответствии с *Таблицей 3 Приложения 1* к настоящему Положению.

10. Каждый ОРС обязан предпринимать все необходимые меры для поддержания годового значения (с 1 января до 31 декабря) показателя SAIDI, рассчитанного по предприятию, в допустимых пределах, установленных Агентством, по всем перерывам, которые произошли в распределительных сетях природного газа. Допустимые пределы показателя SAIDI будут устанавливаться и утверждаться Агентством, начиная с 1 января 2022 г., на основе информации о перерывах, собранной от системных операторов.

11. Впоследствии, допустимые пределы показателя SAIDI устанавливаются раз в три года, отдельно по каждому ОРС, и утверждаются Постановлением Административного совета Агентства. При установлении допустимых пределов показателя SAIDI учитывается как статистическая информация о перерывах, накопленная в течение предыдущих лет, так и состояние распределительных сетей природного газа, находящихся в ведении ОРС.

12. Постановления Агентства о допустимых значениях показателя SAIDI должны приниматься и доводиться до сведения ОРС до конца года, предшествующего запланированному периоду.

13. За несоблюдение минимальных значений показателя SAIDI, Агентства вправе снизить тариф на услугу по распределению природного газа, не более чем на 10% величины соответствующего тарифа с.

14. При планировании и проведении запланированных перерывов, а также в случае незапланированных перерывов, системный оператор обязан соблюдать следующие гарантированные показатели непрерывности поставки природного газа в любое место потребления конечного потребителя:

1) Продолжительность одного перерыва (запланированного или незапланированного):

а) продолжительность одного перерыва, связанного с проведением работ (замена измерительного прибора, установленного в многоквартирном доме/подъезде многоквартирного дома, установка или перестановка путем сварки измерительного прибора у бытового потребителя или приборов потребления для местного отопления из одной квартиры многоквартирного жилого дома), требующая частичного или полного перерыва в поставке природного газа конечным потребителям многоквартирного дома, не должна превышать 8 часов;

б) продолжительность одного перерыва, связанного с проведением работ (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта), необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа низкого и среднего давления, а также в случае выполнения работ по ликвидации последствий аварий или инцидентов, не должна превышать:

(1) 36 часов, в случае перерыва в поставке природного газа не более чем у 100 мест потребления конечных потребителей;

(2) 48 часов, в случае перерыва в поставке природного газа более чем у 101 и до 200 мест потребления конечных потребителей;

(3) 72 часа, в случае перерыва в поставке природного газа более чем у 201 и до 500 мест потребления конечных потребителей;

(4) 120 часов, в случае перерыва в поставке природного газа у 501 мест потребления конечных потребителей и более;

с) продолжительность одного перерыва, связанного с проведением работ (ремонт, замена участка или элемента, подключение объекта), необходимых для надежной

эксплуатации сетей природного газа высокого давления, с перерывом в поставке природного газа, не должна превышать 120 часов;

2) Годовое количество запланированных перерывов по одному месту потребления конечного потребителя не может быть более двух. Для проведения работ по подключению, отключению или повторному подключению установок потребления конечных потребителей к сети, допускается проведение ОРС в течение одного календарного года двух запланированных перерывов, продолжительностью максимум 8 часов каждый, помимо ранее предусмотренного количества перерывов.

15. В случае несоблюдения гарантированных показателей непрерывности, установленных в п.14 настоящего Положения, системный оператор обязан выплатить компенсации согласно требованиям) ст.110 [Закона о природном газе](#) и п.73 настоящего Положения. Сумма компенсации рассчитывается следующим образом:

$$C = (I_{real} - I_{st}) \times C_{min},$$

где:

C – начисленная компенсация, леев;

I_{real} – фактически зарегистрированное значение показателя качества (фактическая продолжительность перерыва или количество перерывов, зарегистрированных в течение года);

I_{st} – минимальное установленное значение показателя качества;

C_{min} – минимальная компенсация, которая рассчитывается по формуле:

$$C_{min} = V \times P / Nz$$

где:

а) в случае нарушения допустимой продолжительности перерыва:

V – объем природного газа, внесенного в счет-фактуру за месяц, предшествовавший положению, которое создало обязательство по выплате компенсации;

P – цена на природный газ, поставляемый поставщиком затрагиваемому конечному потребителю;

Nz – количество дней периода фактурирования, взятых за основу, кроме дней, в которые произошли перерывы;

б) в случае нарушения минимально допустимого годового количества перерывов:

V – общий объем природного газа, включенный в счет-фактуру в отчетном году;

P – цена на природный газ, поставляемый поставщиком затрагиваемому конечному потребителю;

Nz – количество дней отчетного года, кроме дней, в которые произошли перерывы.

Часть 2

Регистрация данных о непрерывности поставки природного газа

16. Системный оператор регистрирует все перерывы в поставке природного газа. Незапланированные перерывы регистрируются на основе автоматизированных средств системного оператора и на основе звонков конечных потребителей или пользователей

системы, зарегистрированных круглосуточной телефонной службой 24/24 системного оператора.

17. Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются в журнале с отдельными примечаниями для последующего обобщения и использования по назначению.

18. По каждому незапланированному перерыву регистрируется причина перерыва: (форс-мажор; события, вызванные третьими лицами; другие причины).

19. Классификация незапланированных перерывов согласно причинам, указанным в п.18 настоящего Положения, осуществляется на основе доказательств.

20. Продолжительность незапланированных перерывов (T_i) рассчитывается, исходя из каждого конкретного случая, с момента регистрации системным оператором факта наступления перерыва вследствие звонка конечного потребителя или пользователя системы, зарегистрированного круглосуточной телефонной службой 24/24 системного оператора, или вследствие поступления сигнала автоматизированного оборудования.

Продолжительность запланированных перерывов (T_i) рассчитывается с момента начала выполнения системным оператором работ по эксплуатации, техническому обслуживанию, и до момента сообщения исполнителем работ о возобновлении поставки природного газа в места потребления конечных потребителей и/или пользователей системы.

21. Информация о перерывах представляется в Агентство системными операторами ежегодно, в срок, предусмотренный пунктом 65 настоящего Положения, или оперативно, по запросу Агентством, в соответствии с *Приложением* к настоящему Положению. Информация представляется в электронном формате, подтвержденном цифровой подписью, или в редактируемом электронном формате и на бумажном носителе.

22. В случае перерывов, которые произошли в форс-мажорных ситуациях, системные операторы обязаны доложить об этих событиях в Агентство в течение 24 часов после наступления события, с представлением в электронном формате информации о населенных пунктах, количестве мест потребления конечных потребителей и пользователей системы, затрагиваемых перерывами. В течение 30 календарных дней после ликвидации всех последствий, системные операторы представляют в Агентство подробный *отчет*, с указанием населенных пунктов, количества мест потребления конечных потребителей, а также соответствующие доказательства (фотоматериалы, видеоматериалы, свидетельства, выданные уполномоченными учреждениями). На основе представленной информации Агентства принимает Постановление о признании форс-мажорных событий, в целях исключения перерывов, произошедших в соответствующих условиях, из расчета показателей качества услуги. Постановление Агентства сообщается системному оператору в течение 30 рабочих дней со дня представления запроса.

Глава III

КАЧЕСТВО И РЕЖИМЫ ПОСТАВКИ ПРИРОДНОГО ГАЗА

23. Системный оператор обязан:

1) обеспечить поставку природного газа пользователям системы, по параметрам качества природного газа, установленным в стандартах качества, утвержденных национальным органом стандартизации:

а) низшая теплота сгорания, МДж/м³ (ккал/м³), при 20°С и 101,325 кПа, не менее 31,8 (7600);

б) область значений числа Воббе (высшего), МДж/м³ (ккал/м³), 41,2-54,5 (9850-13000);

- с) допустимое отклонение числа Воббе от номинального значения, %, не более ± 5 ;
- d) массовая концентрация сероводорода, г/м³, не более 0,02;
- e) массовая концентрация меркаптановой серы, г/м³, не более 0,036;
- f) объемная доля кислорода, %, не более 1,0;
- g) масса механических примесей в 1 м³, г, не более 0,001;

2) обеспечить следующие технические условия:

а) для бытовых потребителей, до крана безопасности, в технических условиях давления, предусмотренных в техническом паспорте/технической карте газового прибора конечного потребителя;

б) для небытовых потребителей, до разграничительного пункта, в технических условиях давления, предусмотренных в договоре на поставку природного газа.

24. ОРС обязан отвечать на письменные жалобы, поданные конечными потребителями непосредственно в адрес оператора или переданные через поставщика, за несоблюдение уровня давления природного газа, в течение максимум 15 рабочих дней со дня их регистрации.

25. Общий показатель качества, связанный с обязанностью, предусмотренной в п.24 настоящего Положения, рассчитывается по формуле:

$$ICD_1 = \frac{N_{P15}}{N_{PTR}} \times 100, (\%)$$

где:

N_{P15} – количество жалоб на несоблюдение уровня давления природного газа, на которые был дан ответ за промежуток времени, меньше или равный 15 рабочим дням со дня их регистрации;

N_{PTR} – общее количество жалоб на несоблюдение уровня давления поставляемого природного газа.

26. За несоблюдение сроков, предусмотренных в п.24 настоящего Положения, ОРС обязан выплатить конечному потребителю следующие компенсации:

- 1) фиксированную сумму в размере 100 леев;
- 2) дополнительно, 25 леев за каждый календарный день задержки, с даты истечения срока, предусмотренного в п.24 настоящего Положения.

27. ОРС обязан проверить на месте давление природного газа и исправить положение в течение максимум 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

28. Конечный потребитель, чья установка потребления подключена к распределительной сети природного газа, может участвовать в проверке, предусмотренной в п.27 настоящего Положения.

29. Результаты проверки, предусмотренной в п.27 настоящего Положения, вносятся в составляемые ОРС документы, а в случае присутствия конечного потребителя при проверке он подписывает эти документы.

30. В случае, когда измеренный уровень давления поставки природного газа не соответствует пределам, уточненным в договоре на поставку природного газа, ОРС сообщает конечному потребителю, с какого числа он приступит к восстановлению его уровня, с соблюдением срока, указанного в п.27 настоящего Положения.

31. За несоблюдение срока, предусмотренного в п.27 настоящего Положения, ОРС обязан выплатить конечному потребителю следующие компенсации:

- 1) фиксированную сумму в размере 100 леев;
- 2) дополнительно, 25 леев за каждый рабочий день задержки с даты истечения срока предусмотренного в п.27 настоящего Положения.

32. Конечный потребитель вправе обратиться в любую аккредитованную лабораторию, не принадлежащую системному оператору, для проверки качества природного газа, а полученные результаты могут использоваться в качестве доказательств для обоснования жалобы. Отбор проб производится персоналом системного оператора, в присутствии персонала лаборатории. Проверка качества природного газа в аккредитованной лаборатории оплачивается конечным потребителем. Если подтверждается обоснованность их претензий относительно качества поставляемого природного газа, расходы на проверку качества природного газа возвращаются поставщиком, который выплачивает пострадавшим конечным потребителям, в обязательном порядке, и компенсации в виде снижения цены на поставляемый природный газ, пропорционально теплоте сгорания, фактически зарегистрированной за период несоблюдения параметров качества и/или режимов поставки природного газа.

33. Системный оператор обязан вернуть поставщику расходы, понесенные в связи с оплатой расходов на проверку качества природного газа и компенсацией за причинение ущерба конечному потребителю, за несоблюдение режимов поставки природного газа, установленных договором на предоставление услуги по передаче или распределению природного газа.

34. По требованию конечного потребителя, системный оператор обязан разрешать доступ представителям других аккредитованных лабораторий, для присутствия при отборе проб природного газа в ближайшем пункте сети природного газа, технологически позволяющем производить отбор проб.

Глава IV

КАЧЕСТВО ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СИСТЕМНЫМИ ОПЕРАТОРАМИ И КОНЕЧНЫМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ (КОММЕРЧЕСКОЕ КАЧЕСТВО)

Часть 1

Информирование о запланированных и незапланированных перерывах

35. Системные операторы обязаны оповещать конечных потребителей и/или пользователей системы о запланированных перерывах. Перерывы планируются, по мере возможности, на дни и часы, в которые меньше всего будут страдать конечные потребители и/или пользователи системы.

36. В случае незапланированного перерыва, системные операторы обязаны сообщить по телефону или уведомить затрагиваемых конечных потребителей в кратчайший срок, с момента регистрации информации о перерыве, с указанием причины перерыва, намеченной даты и времени возобновления поставки природного газа, а именно:

- 1) не более 6 часов для бытовых потребителей/пользователей системы, чьи установки потребления подключены к передающим сетям природного газа;
- 2) не более 12 часов для бытовых потребителей/пользователей системы, чьи установки потребления подключены к распределительным сетям природного газа.

Моментом перерыва считается момент регистрации системным оператором перерыва в поставке природного газа.

37. Показатель качества, связанный с обязанностью, предусмотренной в п.36 настоящего Положения, рассчитывается по формуле:

а) для ОПС

$$IC_2^1 = \frac{N_{U6}}{N_{UA}} \times 100, (\%)$$

где:

N_{U6} – количество мест потребления затрагиваемых конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к передающей сети природного газа, уведомленных в кратчайший срок, но не более 6 часов с момента незапланированного перерыва;

N_{UA} – общее количество мест потребления конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к передающей сети природного газа, которые были затронуты перерывом;

б) для ОРС

$$IC_2^2 = \frac{N_{U12}}{N_{UA}} \times 100, (\%)$$

где:

N_{U12} – количество мест потребления затрагиваемых конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к распределительной сети природного газа, уведомленных в кратчайший срок, но не более 12 часов с момента незапланированного перерыва;

N_{UA} – общее количество мест потребления конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к распределительной сети природного газа, которые были затронуты перерывом.

38. Показатель качества, предусмотренный в п.36 настоящего Положения, считается соблюденным, если выполнено условие $IC_2^1 \geq 98\%$ – для ОПС и $IC_2^2 \geq 95\%$ – для ОРС.

39. При невозможности возобновления поставки природного газа в изначально сообщенный день и время, ОРС обязан уведомить конечных потребителей, по истечении каждых 12 часов от первоначального информирования, о развитии ситуации, в том числе о любом изменении намеченной даты и времени возобновления поставки природного газа затронутым конечным потребителям.

40. Если произошел перерыв в поставке природного газа, затронувший менее 100 мест потребления конечных потребителей/пользователей распределительной системы природного газа, обязанности ОРС, предусмотренные в пунктах 36 и 39 настоящего Положения, считаются выполненными путем расклейки извещений (объявлений) на границе их собственности.

41. В случаях, когда, перерыв в предоставлении услуги по распределению природного газа затрагивает более 100 конечных потребителей/пользователей распределительной

системы природного газа, ОРС обязан осуществить уведомления, предусмотренные в пунктах 36 и 39 настоящего Положения, посредством публичных объявлений, размещенных в средствах массовой информации.

42. За несоблюдение показателей качества, установленных в п.36 настоящего Положения, Агентства вправе снизить тариф на услугу по передаче или распределению природного газа не более чем на 10%.

43. ОПС и/или ОРС вправе прервать предоставление услуги по передаче и/или распределению природного газа на время, необходимое для выполнения работ по подключению, эксплуатации и техническому обслуживанию.

44. ОПС и/или ОРС публикует на официальной веб-странице, пользуясь образцом из Приложения к настоящему Положению:

1) информацию о запланированных перерывах, до 1 октября текущего года, на следующий год;

2) изменение времени проведения запланированных перерывов, предусмотренных в части (1), а также его обоснование, не менее чем за 30 календарных дней до изменения.

45. При запланированном перерыве в предоставлении услуги по передаче природного газа, ОПС обязан уведомить затрагиваемых конечных потребителей/пользователей системы, в письменном виде, не менее чем за три календарных дней до запланированного перерыва, о причине, дате и времени перерыва, а также о дате и времени возобновления поставки природного газа.

46. В случае запланированных перерывов, ОРС обязан уведомить затрагиваемых конечных потребителей/пользователей системы, в письменном виде, не менее чем за три календарных дней до запланированного перерыва, о причине, дате и времени перерыва, а также о дате и времени возобновления предоставления услуги.

47. ОПС и ОРС выполняют обязанность, предусмотренную в п.45 и 46 настоящего Положения, одним из следующих способов:

1) размещение объявления на границе собственности конечных потребителей /пользователей системы;

2) передача объявления пользователю системы/конечному потребителю по почте, электронной почте или через sms;

3) передача публичного объявления через средства массовой информации.

48. Общий показатель качества, который устанавливает степень выполнения обязанности ОПС и/или ОРС, предусмотренной в пунктах 45 и 46 настоящего Положения, рассчитывается по формуле:

$$IC_2^3 = \frac{N_{U3}}{N_{Uafect.}} \times 100, (\%)$$

где:

N_{U3} – количество мест потребления затрагиваемых конечных потребителей /пользователей системы, которых уведомил ОПС и/или ОРС за промежуток времени, менее или равный трем календарным дням до запланированного перерыва;

$N_{Uafect.}$ – общее количество мест потребления затрагиваемых конечных потребителей /пользователей системы.

49. Показатель качества, предусмотренный в п.48 настоящего Положения, считается соблюденным если выполнены условия $IC^3_2 \geq 98\%$ – для ОПС и $IC^3_2 \geq 95\%$ – для ОРС.

50. ОПС и/или ОРС обязаны возобновить предоставление услуги по передаче или распределению природного газа в срок, указанный в уведомлении, предусмотренном в п.45 и 46 настоящего Положения.

51. За несоблюдение ОПС или ОРС уровня показателя качества IC^3_2 , установленного в п. 49 настоящего Положения, Агентства вправе снизить тариф на услугу по передаче и распределению природного газа не более чем на 10% величины соответствующего тарифа.

Часть 2

Подключение и повторное подключение к сети природного газа

52. На запрос заявителя о выдаче разрешения на подключение, системный оператор обязан ответить в течение *15 календарных дней* со дня его регистрации. Ответом может быть выдача/ направление разрешения на подключение или выдача/направление обоснованного отказа в выдаче разрешения на подключение.

53. Показатель качества, связанный с обязанностью, предусмотренной в п.52 настоящего Положения, рассчитывается по формуле:

$$IC^1_3 = \frac{N_A}{N_{TS\ record}} \times 100, (\%)$$

где:

N_A – количество разрешений на подключение и отказов в выдаче разрешений на подключение к передающим или распределительным сетям природного газа, выданных /направленных за промежуток времени, меньше или равный 15 календарных дней со дня регистрации заявлений о выдаче разрешений на подключение, в период 1 января – 31 декабря года;

$N_{TS\ record}$ – общее количество заявлений о выдаче разрешений на подключение к передающим или распределительным сетям природного газа, зарегистрированных за период 1 января – 31 декабря года.

54. За несоблюдение срока, предусмотренного в п.52 настоящего Положения, ОПС и/или ОРС обязаны выплатить заявителю следующие компенсации:

1) фиксированную сумму в размере:

300 леев, со стороны ОПС;

100 леев, со стороны ОРС,

2) дополнительно, за каждый календарный день задержки, начиная с 16-го календарного дня со дня регистрации заявления о выдаче разрешения на подключение или отказа:

50 леев, со стороны ОПС;

10 леев, со стороны ОРС.

55. После уплаты тарифа на пуск под давлением установки потребления заявителем, который нанял другое лицо (аттестованного проектировщика) для проектирования и выполнения работ по монтажу газовых установок (установки для подключения и/или установки потребления), системный оператор производит подключение установки для подключения к сети природного газа и начинает подачу природного газа на установку

потребления заявителя в течение не более 4 рабочих дней со дня представления копии *акта* приемки газовой установки (установки для подключения и установки потребления) и копии договора на поставку природного газа в соответствующее место потребления.

В случае, когда газовая установка (установка для подключения и/или установка потребления) была смонтирована системным оператором в соответствии с договором на подключение, заключенным между системным оператором и потенциальным бытовым потребителем, ее пуск под давлением производится, как правило, в день завершения монтажа установки для подключения и/или установки потребления.

56. В случае несоблюдения обязанности, предусмотрены в п.55 настоящего Положения, системный оператор выплачивает заявителю, по требованию, следующие компенсации:

1) фиксированную сумму в размере:

100 леев, со стороны ОПС;

50 леев, со стороны ОРС,

2) дополнительно, за каждый календарный день задержки, после истечение сроков на пуск под давлением установки потребления, предусмотренных в п.55 настоящего Положения:

50 леев, со стороны ОПС;

25 леев, со стороны ОРС.

57. После устранения конечным потребителем причин, которые привели к отключению его установки потребления от сети природного газа, он вправе обратиться к поставщику за повторным подключением установки потребления к сети природного газа. Системный оператор повторно подключает установку потребления конечного потребителя в кратчайший срок, но не позднее, чем два рабочих дня со дня уплаты конечным потребителем тарифа на повторное подключение.

Если при рассмотрении жалоб конечных потребителей поставщик устанавливает нарушение системным оператором установленного срока повторного подключения, он выплачивает компенсацию конечному потребителю, понесшему ущерб. Системный оператор обязан вернуть поставщику понесенные им расходы в связи с выплатой компенсации за причинение ущерба конечному потребителю по вине системного оператора.

58. В случае несоблюдения срока, предусмотренного в п.57 настоящего Положения, поставщик обязан выплатить конечному потребителю, по требованию, следующие компенсации:

1) фиксированную сумму в размере:

100 леев, со стороны ОПС;

50 леев, со стороны ОРС,

2) дополнительно, за каждый календарный день задержки, после истечение срока о повторном подключении, предусмотренного в п.57 настоящего Положения:

25 леев, со стороны ОПС;

10 леев, со стороны ОРС.

59. Системный оператор устанавливает бытовому потребителю другой измерительный прибор, вместо подлежащего метрологической проверке или неисправного не по вине бытового потребителя, а если вместо измерительного прибора, снятого для периодической метрологической проверки, системный оператор не устанавливает другой

измерительный прибор, системный оператор обязан восстановить учет природного газа бытовому потребителю в течение не более 10 календарных дней.

60. В случае несоблюдения срока, предусмотренного в п.59 настоящего Положения, системный оператор обязан выплатить бытовому потребителю, по требованию, компенсацию в размере 50 леев, за каждый календарный день задержки, начиная с 11-го календарного дня со дня снятия измерительного прибора и до даты установки проверенного измерительного прибора или нового измерительного прибора.

61. Системный оператор рассматривает и согласовывает проектную документацию газовых установок в течение не более пяти рабочих дней со дня получения заявки.

62. В случае несоблюдения срока, предусмотренного в п.61 настоящего Положения, системный оператор обязан выплатить заявителю, по требованию, компенсацию в размере 75 леев, за каждый календарный день задержки.

Часть 3

Учет и отчетность

63. По каждому году ОПС и/или ОРС обязаны вести учет:

1) заявок на подключение к передающим и/или распределительным сетям природного газа;

2) полученных заявок/сообщений/жалоб, а также переданных ответов, отдельно по каждому показателю качества услуги по передаче и/или распределению природного газа;

3) запланированных и незапланированных перерывов в предоставлении услуги по передаче и/или распределению природного газа, согласно образцу, из *Приложения, Таблицы 1.*

64. ОПС и/или ОРС обязаны публиковать на официальной веб-странице и ежеквартально обновлять информацию, предусмотренную в подпункте 3) пункта 63 настоящего Положения, до:

1) 1 февраля, за период 1 октября – 31 декабря;

2) 1 мая, за период 1 января – 31 марта;

3) 1 августа, за период 1 апреля – 30 июня;

4) 1 ноября, за период 1 июля – 30 сентября.

65. ОПС и/или ОРС обязаны передавать в Агентство, до 1 марта каждого года, за предыдущий год, следующее:

1) отчет о качестве услуги по передаче и/или распределению природного газа, составленный согласно Приложению 1;

2) общее количество заявлений о выдаче разрешения на подключение к передающим и/или распределительным сетям природного газа, и средний срок их обработки T_m , предусмотрено в днях, который рассчитывается по формуле:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Si} \times t_i}{N_{St}},$$

где:

N_{Si} – количество заявлений, обработанных за промежуток времени t_i ;

t_i – срок обработки заявления, в днях;

N_{St} – общее количество полученных заявлений;

3) общее количество полученных жалоб, с разбивкой по каждому показателю качества услуги по передаче и/или распределению природного газа, и средний срок их обработки T_m , в днях, рассчитывается по формуле:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}},$$

где:

N_{Ri} – количество жалоб, обработанных за промежуток времени t_i ;

t_i – срок обработки жалоб, в днях;

N_{Rt} – общее количество полученных жалоб.

66. Документы и информация, предусмотренные в п.65 настоящего Положения, передаются в оригинале в Агентство законным представителем ОПС и/или ОРС, или лицом, уполномоченным в законном порядке представлять ОПС и/или ОРС.

67. Документы, предусмотренные в п.65 настоящего Положения, подписываются на каждой странице лицом, уполномоченным в законном порядке представлять ОПС и/или ОРС.

68. Документы, предусмотренные в п.63 настоящего Положения, передаются в Агентство, по запросу, в редактируемом электронном формате, по e-mail, по адресу anre@anre.md.

69. ОПС и/или ОРС обязаны публиковать на своих электронных страницах, до 31 марта каждого года, отчет, предусмотренный подпунктом 1) пункта 65.

70. ОПС и/или ОРС обязаны хранить на своих электронных страницах учет, предусмотренный подпунктом 3) пункта 63 настоящего Положения, и отчет, предусмотренный подпунктом 1) пункта 65 настоящего Положения, за период как минимум три календарных лет.

71. ОПС и/или ОРС обязаны хранить данные, положенные в основу расчета показателей качества настоящего Положения, за период как минимум в пять лет.

Глава V

ПЕРЕХОДНЫЕ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

72. Затраты, вызванные выплатой компенсаций, не считаются оправданными затратами и не учитываются при установлении регулируемых тарифов на предоставление услуги по передаче и/или распределению природного газа.

73. Системные операторы обязаны обеспечить учет всех случаев несоблюдения показателей качества, по всем конечным потребителям/пользователям системы и по всем местам потребления. При ежемесячной передаче данных о потреблении природного газа поставщикам системные операторы обязаны передавать и данные, необходимые для расчета компенсаций.

В случаях, указанных в подпункте 2) п.14 настоящего Положения, компенсации начисляются согласно п.15 настоящего Положения, по каждому месту потребления, и

включаются в счет-фактуру за февраль месяц следующего года отчетному периоду. Данные компенсации выплачиваются без необходимости обращения конечных потребителей.

74. Системный оператор обязан доводить до сведения конечных потребителей /пользователей системы требования к качеству услуг по передаче и распределению природного газа, путем размещения настоящего Положения во всех своих коммерческих офисах.

75. Скидки на тариф, предусмотренные настоящим Положением, рассчитываются для объемов природного газа, поставленного конечным потребителям/пользователям системы за весь отчетный год, и применяются при расчете тарифа на следующий год.

76. Системные операторы освобождаются от скидок на тарифы и/или от выплаты компенсаций, предусмотренных настоящим Положением, в следующих случаях:

1) форс-мажорный случай, если он ухудшает предоставление услуги по передаче и/или распределению природного газа. В случае наступления форс-мажора во время проведения уже начатых работ, условия настоящего Положения не применяются в период действия указанного препятствия;

2) топливный кризис, наступивший в национальном масштабе, или в случае интересов, связанных с национальной безопасностью;

3) в случае действий, предпринятых третьими лицами, способных привести к нарушению качественного предоставления услуг системным оператором.

77. Уровень выполнения требований настоящего Положения, а также скидки на тариф рассчитываются для каждого отдельного системного оператора.

78. Показатели качества, отобранные в Таблицах 2 и 4 Приложения к настоящему Положению, рассчитывается как соотношение количества случаев, решенных согласно требованиям настоящего Положения, и общего количества зарегистрированных случаев.

79. Конечный потребитель/пользователь системы вправе требовать возмещения причиненного системным оператором материального и морального ущерба, в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Республики Молдова, утвержденного [Законом № 1107-XV от 6 июня 2002 г.](#), и [Закона о защите прав потребителем № 105-XV от 13 марта 2003 г.](#)

Приложение
к Положению о качестве услуг по передаче
и распределению природного газа,
утвержденному Постановлением НАРЭ
№ 422/2019 от 22.11.2019 г.

(ОРС/ОПС)

ОТЧЕТ
о качестве услуги по передаче/распределению природного газа
за период _____

Количество потребителей (мест потребления), обслуживаемых в отчетный период (NCt), в том числе:
Количество бытовых потребителей (CC) _____, количество мест потребления CC _____
Количество небытовых потребителей (CN) _____, количество мест потребления CN _____

Таблица 1

Журнал перерывов в поставке природного газа конечным потребителям

Район	Населенный пункт	Сеть или участок отключенной газовой сети ОПС / ОРС	Уровень давления (высокое РИ/ среднее РМ/ низкое РЛ)	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва			Количество мест потребления, затрагиваемых перерывом (NCi)			Причина перерыва		
						ОПС	ОРС	Всего	Места потребления СС	Места потребления СН	Всего (10+11)	Запланированно / незапланированно (P/N)	Причина, по классификации п.18	Подробное описание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Примечание:

Таблица 1 заполняется по всем перерывам в сети природного газа.

1) В графе 7 (ОПС) указывается продолжительность перерыва, вызванная ОПС (при необходимости). В графе 8(ОРС) – время, фактически затраченное ОРС на проведение запланированных или незапланированных работ.

3) В графе 9 (Всего) указывается общая продолжительность перерыва (сумма гр.7 + гр.8);

4) В графах 10 и 11 указывается количество мест потребления бытовых (СС), соответственно, небытовых потребителей (СН), затрагиваемых перерывом;

5) В графе 12 – общее количество затрагиваемых мест потребления (графа 10 + графа 11);

6) В графе 13 регистрируется причина перерыва, P – запланированный, N – незапланированный;

7) В графе 14 (Инд.) указывается индекс причин, используя следующие обозначения;

8) В графе 15 подробно описывается причина перерыва

Таблица 2

Уровень общих показателей непрерывности в распределительной сети природного газа

распределительная сеть (район)	Причина перерывов	Количество обслуживаемых потребителей (NCt)	SAIDI (минут)	SAIFI (перерывов)
Яловень	ФМ			
	ДТЛ			
	ДП			
Теленешть	ФМ			
	ДТЛ			
	ДП			
....	ФМ			

	ДТЛ			
	ДП			
Всего по предприятию	ФМ			
	ДТЛ			
	ДП			

Примечание: Показатель SAIDI для ОРС рассчитывается на основе количества мест потребления (Nct), подключенных к сети предприятия, представляющего отчет.

ФМ – форс-мажорные случаи или особые метеорологические условия;

ДТЛ – действия третьих лиц;

АС – другие причины.

Таблица 3

**Гарантированные показатели непрерывности
поставки природного газа**

Пункт Положения	Описание		Количество перерывов	Примечания
П.14, часть 1), подп.а)	Перерывы, связанные с проведением работ (замена измерительного прибора, установленного в многоквартирном доме / подъезде многоквартирного дома, установка или перестановка путем сварки измерительного прибора у бытового потребителя или приборов потребления для местного отопления из одной квартиры многоквартирного жилого дома, требующая частичного или полного перерыва в поставке природного газа конечным потребителям многоквартирного дома	Всего		
		Продолжительностью более 8 часов		
П.14, часть 1), подп.б)	Запланированные перерывы, связанные с проведением работ (по проверке герметичности,			

	ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта), необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа <i>низкого и среднего давления</i> , в том числе:			
	(1) с перерывом в поставке природного газа не более чем 100 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 36 часов		
	(2) с перерывом в поставке природного газа не более чем 101-200 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 48 часов		
	(3) с перерывом в поставке природного газа не более чем 201-500 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 72 часов		
	(4) с перерывом в поставке природного газа 501 конечному потребителю и более.	Всего		
		Продолжительностью более 120 часов		
П.14, часть 1), подп.б)	Незапланированные перерывы, связанные с ликвидацией последствий аварий или инцидентов, в том числе:			
	(1) с перерывом в поставке природного газа не более чем 100 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 36 часов		
	(2) с перерывом в поставке природного газа не более чем 101-200 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 48 часов		
	(3) с перерывом в поставке природного газа не более чем 201-500 конечным потребителям;	Всего		
		Продолжительностью более 72 часов		
		Всего		

	(4) с перерывом в поставке природного газа 501 конечному потребителю и более.	Продолжительностью более 120 часов		
П.14, часть 1), подп.с)	перерывы, связанные с проведением работ (ремонт, замена участка или элемента, подключение объекта), необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа высокого давления , с перерывом в поставке природного газа;	Всего		
		Продолжительностью более 120 часов		

Оценка непрерывности снабжения ПГ конечных потребителей – Количество перерывов

Пункт Положения	Описание		Количество потребителей	Примечания
П.14, часть 2)	Количество конечных потребителей (мест потребления), затрагиваемых перерывами в течение отчетного года	Всего		
		Потребители, для которых было превышено допустимое количество перерывов		

Информация о соблюдении обязанности по выплате компенсаций, предусмотренная в п.15

Количество случаев выплаты компенсаций согласно п.15	
Сумма выплаченных компенсаций, леев	

Таблица 4

Жалобы конечных потребителей связи уровня давление природного газа

1.	Количество жалоб за несоответствующее давление поставляемого природного газа	
2.	Количество случаев измерения давления природного газа в нормативный срок (п.27 – 5 рабочих дней).	
3.	Количество жалоб с ввязи уровня давление природного газа, на которые был дан ответ в нормативный срок (п.24 – 15 рабочих дней).	
4.	Значение показателя ICD1 (п.25)	

**Качество отношений между системными операторами
и конечными потребителями**

Информирование о незапланированных перерывах со стороны <u>ОПС</u>	
Общее количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОПС), затрагиваемых незапланированными перерывами в передающей сети (п.37, подп.а) – N_{UA}	
Количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОПС), проинформированных в нормативный срок – до 6 часов (п.37, подп.а) – N_{U6}	
Показатель качества IC_2^1 , рассчитанный согласно п.37, подп.а)	
Информирование о незапланированных перерывах со стороны <u>ОРС</u>	
Общее количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОРС), затрагиваемых незапланированными перерывами в распределительной сети (п.37, подп.б) – N_{UA}	
Количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОРС), проинформированных в нормативный срок – до 12 часов (п.37, подп.б) – N_{U12}	
Показатель качества IC_2^2 , рассчитанный согласно п.37, подп.б)	
Информирование о запланированных перерывах со стороны <u>ОПС/ОРС</u>	
Общее количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОПС/ОРС), затрагиваемых <u>запланированными</u> перерывами в передающей/ распределительной сети (п.45, 46 – N_{Uafect})	
Количество конечных потребителей (мест потребления, подключенных к сети ОПС/ОРС), проинформированных в нормативный срок – до 3 календарных дней (п.48 – N_{U3})	
Показатель качества IC_2^3 , рассчитанный согласно п.48	
Выдача разрешения на подключение заявителям (п.53)	
Общее количество заявлений о выдаче разрешения на подключение к сети ПГ (п.53 – $N_{Tcracord}$)	
Количество разрешений на подключение/обоснованных отказов, выданных в нормативный срок – не более 15 календарных дней (п.53 – N_{15})	
Показатель качества IC_3 , рассчитанный согласно п.53	
Подключение к сети природного газа (п.55)	
Общее количество заявлений о подключении к сети природного газа	
Количество заявителей на пуск под давлением установки потребления в нормативный срок – не более 4 рабочих дней	
Количество заявлений о выплате компенсации	
Сумма компенсаций, выплаченных согласно п.56 (леев)	
Повторное подключение установки потребления к сети природного газа (п.57)	
Общее количество повторных подключений к сети природного газа	

Количество повторных подключений к сети природного газа, произведенных в нормативный срок – не более 2 рабочих дней	
Количество заявлений о выплате компенсации	
Сумма компенсаций, выплаченных согласно п.58 (леев)	
Установка другого измерительного прибора вместо подлежащего метрологической проверке или неисправного не по вине бытового потребителя (п.59)	
Общее количество случаев снятия измерительных приборов бытовых потребителей в целях метрологической проверки или в случае неисправности не по вине бытового потребителя, без установки другого измерительного прибора.	
Количество случаев восстановления учета природного газа в течение более 10 календарных дней.	
Количество заявлений о выплате компенсации	
Сумма компенсаций, выплаченных согласно п.60 (леев)	