▶ Акт в контрольном состоянии: Последнее изменение [Национальное агентство по регулированию в энергетике №328 от 20.06.2025](https://weblex.md/item/view/id/906ce7802d72056513d8493f09f6f000), в силу с 24.06.2025



**НАЦИОНАЛЬНОЕ  АГЕНТСТВО  ПО
РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**об утверждении Положения о качестве услуг по передаче**

**и распределению природного газа**

**№ 422/2019  от  22.11.2019**

 *(в силу 24.02.2020)*

Мониторул Офичиал ал Р. Молдова № 14-23 ст. 62 от 24.01.2020

\* \* \*

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:

Министерство юстиции

№ 1522 от 3 января 2020 г.

Министр юстиции

Фадей НАГАЧЕВСКИ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На основании п.l) ч.(1) ст.7 и ст.68 [Закона № 108 от 27 мая 2016 г.](https://weblex.md/item/view/id/7395ecccd156eaa541def0405b4e5684) 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.](https://weblex.md/item/view/id/ac50f38ce76d1ddb627c897a412074f8) 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** |
| **ДИРЕКТОРA** | **Октавиан КАЛМЫК** |
|  | **Еуджен КАРПОВ** |
|  | **Штефан КРЯНГЭ** |
| **№ 422/2019. Кишинэу, 22 ноября 2019 г.** |

Утверждено

Постановлением Административного

совета НАРЭ № 422/2019

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 /конечным потребителям 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.

*[Пкт.1 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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) пользователями системы/конечными потребителями, которые обращаются за информацией или подают жалобу на качество услуги по передаче/распределению природного газа.

*[Пкт.2 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 САIDI, SAIFI, продолжительность и ежегодное количество перерывов);

2) качество и режимы поставки подаваемого природного газа;

3) качество отношений между системным оператором и пользователями системы /конечными потребителями.

*[Пкт.4 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**5.** В случае несоблюдения минимальных значений показателей качества Национальное агентство по регулированию в энергетике (далее – Агентство) 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 от 27.05.2016](https://weblex.md/item/view/id/7395ecccd156eaa541def0405b4e5684), 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 Агентство вправе снизить тариф и/или, исходя из каждого конкретного случая, конечные потребители могут получить индивидуальные денежные компенсации от системного оператора.

**запланированный перерыв** – перерыв, предварительно объявленный оператором ОПС и/или ОРС, и осуществляемый в целях проведения работ по ремонту, техническому обслуживанию, профилактике сетей природного газа, которые не могут быть выполнены под давлением, в том числе работы, осуществляемые по запросу третьих лиц;

**незапланированный перерыв** – перерыв, о котором пользователи системы не были предупреждены оператором ОПС и/или ОРС, наступивший из-за неисправности оборудования передающей системы или распределительной системы, а также по внешним причинам (включая особые условия и действия третьих лиц) и другим причинам, предусмотренным [Законом № 108/2016](https://weblex.md/item/view/id/7395ecccd156eaa541def0405b4e5684) о природном газе, Положением о подключении к сетям природного газа и предоставлении услуг по передаче и распределению природного газа, утвержденным [Постановлением НАРЭ № 112/2019](https://weblex.md/item/view/id/e34919df46ea42066cbdaf377845a83c), и Положением о поставке природного газа, утвержденным [Постановлением НАРЭ № 113/2019](https://weblex.md/item/view/id/136f7e6fcb05841c68af983b8d83cfd2);

**особые условия** – препятствие, которое оправдывает невыполнение предписанных Положением обязанностей, доказанное в соответствии со статьями 903-904 [Гражданского кодекса Республики Молдова](https://weblex.md/item/view/id/2ce6cd61daa0b87e71880267408078e8), или в чрезвычайных ситуациях, объявленных в установленном порядке, когда участники рынка природного газа будут применять специальные меры по обеспечению безопасности газоснабжения, предусмотренные [Законом о природном газе № 108/2016](https://weblex.md/item/view/id/7395ecccd156eaa541def0405b4e5684), Положением о чрезвычайных ситуациях на рынке природного газа и Планом действий в случае чрезвычайных ситуаций на рынке природного газа, утвержденными [Постановлением Правительства № 207/2019](https://weblex.md/item/view/id/ebbd1362813f0261c67d5982159785eb).

*[Пкт.6 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 Durдтлion Index) –* средняя продолжительность перерыва в распределительной сети природного газа ОРС;



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



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

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

*Ti* – 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.

3) *CAIDI (Customer Average Interruption Duration Index) –* средняя продолжительность перерыва для места потребления



*[Пкт.8 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**9.** Общие показатели качества рассчитываются ежегодно отдельно по запланированным и незапланированным перерывам, 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.

*[Пкт.9 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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, за исключением перерывов, которые произошли в особых условиях и из-за действий, предпринятых третьими лицами. Допустимые пределы показателя SAIDI устанавливаются и утверждаются отдельным Постановлением Агентства после анализа статистических данных о перерывах, накопившихся, по меньшей мере, за 5 лет, начиная с 2021 года деятельности.

*[Пкт.10 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**11.** Впоследствии, допустимые пределы показателя SAIDI устанавливаются раз в два года, отдельно по каждому ОРС, и утверждаются Постановлением Административного совета Агентства. При установлении допустимых пределов показателя SAIDI учитывается средневзвешенное значение показателя SAIDI, которое рассчитывается за последние три года на основе формулы:



где:

SAIDImp – средневзвешенное значение SAIDI (за три года);

SAIDIi – значение SAIDI, рассчитанное по предприятию за год i;

NCTi – общее количество мест потребления, подключенных к распределительной сети ОРС, за год i.

*[Пкт.11 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

**13.** За несоблюдение допустимых значений показателя SAIDI, Агентство будет снижать тариф на распределение природного газа до 10 %, в зависимости от степени превышения утвержденного допустимого значения и при условии превышения допустимого значения SAIDI на 30 и более минут.

*[Пкт.13 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**131.** Гарантированными показателями непрерывности услуги по передаче и распределению природного газа являются:

1) допустимая продолжительность одного запланированного/незапланированного перерыва в услуге по передаче и распределению природного газа для любого пользователя системы/конечного потребителя;

2) годовое допустимое количество запланированных перерывов на одного пользователя системы/конечного потребителя.

*[Пкт.131 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 пользователя системы/ конечного потребителя:

*1) Допустимая продолжительность одного перерыва (запланированного или незапланированного):*

a) продолжительность одного перерыва, связанного с проведением ОРС работ по установке измерительного прибора, установленного в многоквартирном доме/подъезде, установке или перестановке путем сварки измерительного прибора у бытового потребителя не должна превышать два часа, а по монтажу, перестановке измерительного прибора, газовой аппаратуры в квартире многоквартирного жилого дома, которая требует полного перерыва в поставке природного газа конечным потребителям многоквартирного дома/ подъезда, не должна превышать четыре часа. В случае передимисионирование сети природного газа для этих работ продолжительность перерыва не будет превышать 5 часов;

b) допустимая продолжительность одного перерыва, связанного с проведением работ оператором ОРС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта и смещение сетей природного газа), 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;

c) продолжительность одного допустимого перерыва, связанного с проведением работ ОРС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента, подключению объекта), необходимых для надежной эксплуатации сетей природного газа высокого давления, а также в случае проведения работ по устранению последствий аварий или инцидентов, не должна превышать 120 часов;

d) продолжительность одного перерыва, связанного с проведением работ ОПС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента, подключению объекта), необходимых для надежной эксплуатации передающих сетей, а также в случае проведения работ по устранению последствий аварий или инцидентов, не должна превышать 120 часов;

2) Допустимое годовое количество запланированных перерывов по одному месту потребления пользователя системы /конечного потребителя не может быть более двух перерывов, за исключением работ по подключению, которые не могут быть выполнены под давлением.

3) В случае запланированных или не незапланированных перерывов в работе сетей ОПС, затрагиваемых также пользователей распределительной системы/ конечных потребителей, ОРС дополнительно относят 12 часов к допустимым значениям, предусмотренным в подпункте 1) на проведение работ по возобновлению подачи природного газа к местам потребления, после возобновления движения транспорта по ОПС.

*[Пкт.14 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**15.** В случае несоблюдения гарантированных показателей непрерывности, установленных в пункте. 14 настоящего Положения, системный оператор обязан выплатить компенсации согласно требованиями ст.110 Закона о природном газе и в пункте 73 настоящего Положения.

Сумма компенсации рассчитывается следующим образом:

***C = (Ireal – Ist) × Cmin,***

где:

**C** – начисленная компенсация, леев;

**Ireal** – фактически зарегистрированное значение показателя качества (фактическая продолжительность перерыва или количество перерывов, зарегистрированных в течение года);

**Ist** – минимальное установленное значение показателя качества;

**Cmin** – минимальная компенсация, которая рассчитывается следующим образом:

a) За превышение допустимой продолжительности одного перерыва (запланированного или незапланированного) в системе передачи/распределения:

***Cmin = 0.03 \* V \* T***

где:

V – количество природного газа, потребленного из сети природного газа по месту потребления, в месяце в котором произошло событие, повлекшее возникновение обязанности по выплате компенсации;

Т – тариф на услугу распределения, соответствующий уровню давления сети, к которой подключена газовая установка пользователя системы.;

b) За превышение годового допустимого количества запланированных перерывов, в том числе производимых в подачной системе:

***Cmin = 0.03 \* V \* T \* CAIDI***

где:

V – количество средимесячного природного газа, потребленного из сети природного газа по месту потребления отчетного года;

Т – тариф на услугу распределения, соответствующий уровню давления сети, к которой подключена газовая установка пользователя системы;

CAIDI - рассчитано по соотношению в пункте 8, подпункт 3), выраженное в часах, для OSD, к которому подключена газовая установка пользователя системы.

*[Пкт.15 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**151.** В случае обнаружения превышения продолжительности запланированного или незапланированного перерыва и/или годового допустимого количества запланированных перерывов, установленного в пункте 14 Положения, в связи с действиями или бездействиями ОСТ, ОСД предъявляет поставщику уведомление об этом сведения, согласованные с ОСТ, а порядок выплаты компенсаций аналогичен описанному в пункте 73 Положения.

*[Пкт.151 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 из незапланированных перерывов регистрируется причина перерыва (внутренние причины, за которые несет ответственность непосредственно системный оператор (ВП), особые условия (ОУ), события, вызванные третьими лицами (ДТЛ).

*[Пкт.18 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

**20.** Продолжительность незапланированных перерывов (*Ti*) 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 и до момента сообщения персоналом системного оператора о возобновлении поставки природного газа в места потребления конечных потребителей и/или пользователей системы.

Продолжительность запланированных перерывов (*Ti*) 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.

*[Пкт.20 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 особых условиях, 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).

*[Пкт.22 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**Глава III**

 **КАЧЕСТВО И РЕЖИМЫ ПОСТАВКИ ПРИРОДНОГО ГАЗА**

**23.** Системный оператор обязан:

1) обеспечить следующие технические условия:

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

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

2) рассмотреть жалобы пользователей системы/конечных потребителей, связанные с несоблюдением параметров качества природного газа, в соответствии с требованиями Положения о поставке природного газа и с договорами на поставку природного газа, заключенными между поставщиком и конечными потребителями.

*[Пкт.23 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**24.** Системный оператор обязан отвечать на письменные жалобы, поданные пользователями системы/ 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.

*[Пкт.24 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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



где,

*NP15* – 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;

*NPTR* – общее количество жалоб на несоблюдение уровня давления поставляемого природного газа.

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

1) фиксированную сумму в размере 140 леев;

2) дополнительно, 30 леев за каждый календарный день задержки, с даты истечения срока, предусмотренного в п.24 настоящего Положения.

*[Пкт.26 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

**28.** Пользователь системы/ конечный потребитель, чья установка потребления подключена к распределительной сети природного газа, может участвовать в проверке, предусмотренной в п.27 настоящего Положения.

*[Пкт.28 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

*[Пкт.29 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

*[Пкт.30 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

1) фиксированную сумму в размере 140 леев;

2) дополнительно, 30 леев за каждый рабочий день задержки с даты истечения срока предусмотренного в п.27 настоящего Положения.

*[Пкт.31 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**311.** Если нарушение режимов поставки природного газа произошло по причинам, за которые несет ответственность ОПС, компенсации, предусмотренные пунктом 31, выплачивает ОПС.

*[Пкт.311 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**32.** Пользователь системы/ 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 пользователем системы/ конечным потребителем. Если подтверждается обоснованность их претензий относительно качества поставляемого природного газа, расходы на проверку качества природного газа возвращаются системным оператором посредством поставщика.

*[Пкт.32 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

*[Пкт.33 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**34.** По требованию пользователя системы/ 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.

*[Пкт.34 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**Глава IV**

**КАЧЕСТВО ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ СИСТЕМНЫМИ**

**ОПЕРАТОРАМИ И КОНЕЧНЫМИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

**(КОММЕРЧЕСКОЕ КАЧЕСТВО)**

**Часть 1**

**Информирование о запланированных/незапланированных перерывах,**

**производство работ по установке/снятию/замене измерительных приборов**

*[Заголовок Части 1 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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.** Общий показатель качества, связанный с обязанностью, предусмотренной в п.36 настоящего Положения, рассчитывается по формуле:

a) для ОПС



где,

*NU6* – количество мест потребления затрагиваемых пользователей системы/ конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к передающей сети природного газа, уведомленных в кратчайший срок, но не более 6 часов с момента незапланированного перерыва;

*NUА* – общее количество мест потребления пользователей системы/ конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к передающей сети природного газа, которые были затронуты перерывом;

b) для ОРС



где,

*NU12* – количество мест потребления затрагиваемых пользователей системы/ конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к распределительной сети природного газа, уведомленных в кратчайший срок, но не более 12 часов с момента незапланированного перерыва;

*NUA* – общее количество мест потребления пользователей системы/ конечных потребителей, чьи установки потребления подключены к распределительной сети природного газа, которые были затронуты перерывом.

*[Пкт.37 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**38.** Общий показатель качества, предусмотренный в п.36 настоящего Положения, считается соблюденным, если выполнено условие IC12 ≥ 98% – для ОПС и IC22 ≥ 95% – для ОРС.

*[Пкт.38 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**39.** При невозможности возобновления поставки природного газа в изначально сообщенный день и время, ОРС обязан уведомить пользователей системы/ 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 пользователям системы/ конечным потребителям.

*[Пкт.39 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 мест потребления 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.

*[Пкт.41 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**42.** За несоблюдение общих показателей качества, установленных в п.36 настоящего Положения, Агентство вправе снизить тариф на услугу по передаче или распределению природного газа 1%.

*[Пкт.42 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 Таблицы 6 к настоящему Положению:

1) График запланированных перерывов для работ по расширению, ремонту, профилактическому обслуживанию сетей природного газа, до 31 декабря текущего года, на следующий год, с возможностью его изменения в течение года;

2) изменение времени проведения запланированных перерывов, предусмотренных в части (1), а также его обоснование, не менее чем за 15 календарных дней до изменения.

*[Пкт.44 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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:



где,

*NU3* – 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;

*NUafect.* – общее количество мест потребления затрагиваемых конечных потребителей /пользователей системы.

**49.** Общий показатель качества, предусмотренный в п.48 настоящего Положения, считается соблюденным если выполнены условия IC32 ≥ 98% – для ОПС и IC32 ≥ 95% – для ОРС.

*[Пкт.49 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**50.** В случаях снятия/монтажа измерительных приборов для периодической метрологической проверки, замены измерительных приборов у бытовых потребителей, ОРС информирует бытовых потребителей о дате и промежутке времени, в пределах которого будут проводиться соответствующие работы, при условии, что данный промежуток времени будет составлять не более двух часов в случае городских бытовых потребителей и не более четырех часов в случае бытовых потребителей из сельской местности и муниципальных пригородов.

*[Пкт.50 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**501.** За несоблюдение обязанностей, предусмотренных в пункте 50, ОРС должен выплатить бытовому потребителю компенсацию в фиксированном размере 500 леев.

*[Пкт.501 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**51.** За несоблюдение ОПС или ОРС уровня общего показателя качества IC32, установленного в п.49 настоящего Положения, Агентство вправе снизить тариф на услугу по передаче и распределению природного газа 1% величины соответствующего тарифа.

*[Пкт.51 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 10 дней календаря со дня его регистрации. Ответом может быть выдача/направление разрешения на подключение или выдача/направление обоснованного отказа в выдаче разрешения на подключение.

*[Пкт.52 изменен [Пост.НАРЭ N 328 от 20.06.2025](https://weblex.md/item/view/id/906ce7802d72056513d8493f09f6f000%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 24.06.2025]*

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



где,

*NA* – 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 10 дней календаря со дня регистрации заявлений о выдаче разрешений на подключение, в период 1 января – 31 декабря года;

*NTSracord* – общее количество заявлений о выдаче разрешений на подключение к передающим или распределительным сетям природного газа, зарегистрированных за период 1 января – 31 декабря года.

*[Пкт.53 изменен [Пост.НАРЭ N 328 от 20.06.2025](https://weblex.md/item/view/id/906ce7802d72056513d8493f09f6f000%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 24.06.2025]*

*[Пкт.53 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

1) фиксированную сумму в размере:

400 леев, со стороны ОПС;

140 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:

65 леев, со стороны ОПС;

*15 леев*, со стороны ОРС.

*[Пкт.54 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 в день завершения монтажа установки для подключения и/или установки потребления.

*[Пкт.55 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**56.** В случае несоблюдения обязанности, предусмотренной в пункте 55, системный оператор выплачивает потребителю, сумму в размере 400 леев и дополнительно за каждый календарный день задержки, после истечения сроков на пуск под давлением установки потребления - по 50 леев.

*[Пкт.56 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 на основе заявления о подключении 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.

*[Пкт.57 дополнен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

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

1) фиксированную сумму в размере:

140 леев, со стороны ОПС;

65 леев, со стороны ОРС,

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

30 леев, со стороны ОПС;

15 леев, со стороны ОРС.

*[Пкт.58 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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, компенсацию в размере 65 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.

*[Пкт.60 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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, компенсацию в размере 90 леев, за каждый календарный день задержки.

*[Пкт.62 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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, Таблица 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 *Tm*, предусмотрено в днях, который рассчитывается по формуле:



где:

*NSi* – количество заявлений, обработанных за промежуток времени;

*ti* – срок обработки заявления, в днях;

*NSt* – 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 *Tm*, в днях, рассчитывается по формуле:



где:

*NRi* – количество жалоб, обработанных за промежуток времени ti;

*ti* – срок обработки жалоб, в днях;

*NRt* – 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 года.

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

*[Пкт.71 изменен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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.

**721.** Компенсации, предусмотренные настоящим Положениям, предоставляются без необходимости запроса со стороны пользователей системы/ конечных потребителей.

*[Пкт.721 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**73.** Системные операторы обязаны обеспечить учет всех случаев нарушения показателей качества услуг, для всех пользователям системы/конечным потребителям, с ежемесячной передачей соответствующих данных поставщикам природного газа. На основе представленных данных поставщики включают индивидуальные компенсации в ежемесячный счет-фактуру за потребление природного газа. Поставщики несут ответственность за правильное включение индивидуальных компенсаций в ежемесячный счет-фактуру за потребление природного газа.

Системный оператор обязан возвращать поставщику расходы, понесенные в связи с выплатой компенсации за причинение ущерба конечному потребителю по вине системного оператора.

*[Пкт.73 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**731.** ОПС/ОРС выплачивают пользователю системы/конечному потребителю компенсацию в двойном размере в том случае, если Агентством установлено невыполнение оператором ОПС и/или ОРС своих обязанностей по выплате компенсаций, предусмотренных в пунктах 15, 26, 31, 501, 54, 56, 58, 60, 62 Положения.

*[Пкт.731 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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, с обязательным представлением соответствующих доказательств:

1) в случае особых условий, если они ухудшают предоставление услуги по передаче и/или распределению природного газа. В случае наступления особых условий во время выполнения уже начатых работ, условия настоящего Положения не применяются в течение периода 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;

4) превышение допустимой продолжительности перерыва произошло по причинам, не зависящим от ОРС;

5) на протяжении перерыва, установка потребления конечного потребителя была отключена от распределительной сети природного газа;

6) в исключительных ситуациях в секторе природного газа, когда ограничение подачи природного газа вызвано реализацией конкретных мер по обеспечению безопасности поставок природного газа, предусмотренные [Законом о природном газе № 108/2016](https://weblex.md/item/view/id/7395ecccd156eaa541def0405b4e5684), Положением о чрезвычайных ситуациях в секторе природного газа и Планом действий по чрезвычайным ситуациям на рынке природного газа.

*[Пкт.76 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

**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 требованиям Гражданского кодекса Республики Молдова, утверждённого [Законом № 1107-XV от 6 июня 2002 г.](https://weblex.md/item/view/id/2ce6cd61daa0b87e71880267408078e8), и [Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г.](https://weblex.md/item/view/id/e9e084ffd1b5e6707e23f8a0310a4c4e)

**80.** Положения пункта 13 водятся в действие с 1 января 2026 года.

*[Пкт.80 введен [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Приложениек Положению о качестве услуг по передачеи 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 мест потребления обслуживаемых в отчетном периоде (NCt), в том числе:Количество мест потребления БП \_\_\_\_\_Количество мест потребления НБП \_\_\_\_\_  Таблица 1**Журнал перерывов****в поставке природного газа пользователям системы/ конечным потребителям** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Район** | **Населенный пункт** | **Сеть или участок отключенной газовой сети ОПС/ОРС** | **Уровень давления (высокое PÎ / среднее PM / низкое PJ)** | **Дата перерыва** | **Время перерыва** | **Времявосстано-вленияуслуги** | **Продолжительность перерыва** | **Количество мест потребления, затрагиваемых перерывом (NCi)** | **Причина перерыва** |
| **ОПС** | **ОРС** | **Всего** | **Местапотреб-ленияCC** | **Местапотреб-ленияCN** | **Всего (10+11)** | **Заплани-рованно /незаплани-рованно(P/N)** | **Причина, покласси-фикациип.18** | **Подробное описание** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **61** | **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).**2) 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 (CC), соответственно, небытовых потребителей (NC), 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 1 изменена [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Таблица 2 **Уровень общих показателей непрерывности в****распределительной сети природного газа*****(по запланированным и незапланированным перерывам)***  |
| ***Распределительная сеть(район)*** | ***Причинаперерывов*** | ***Общее количествомест потребления(NCt)*** | ***SAIDI(минут)*** | ***SAIFI(перерывов)*** |
| ***Яловень*** | ВП |  |  |  |
| ОУ |  |  |  |
| ДТЛ |  |  |  |
| ***Теленешть*** | ВП |  |  |  |
| ОУ |  |  |  |
| ДТЛ |  |  |  |
| ***....*** | ВП |  |  |  |
| ОУ |  |  |  |
| ДТЛ |  |  |  |
| ***Всего по предприятию*** | ВП |   |   |   |
| ОУ |   |   |   |
| ДТЛ |   |   |   |
|  ***Примечание:*** *Показатель SAIDI для ОРС рассчитывается на основе количества мест потребления (NCt), подключенных к сети предприятия, представляющего отчет.**ВП-внутренние причины;**ОУ-особые условия;* *ДТЛ – действия третьих лиц.* |

*[Таблица 2 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Таблица 3 **Гарантированные показатели непрерывности поставки природного газа**  |
| **ПунктПоложения** | **Описание** |  | **Количествоперерывов** | **Примечания** |
| П.14, подп.1), лит.a) | Запланированные перерывы, связанные с проведением работ ОРС |  |  |  |
| Работ по установке измерительного прибора, установленного в многоквартирном доме/подъезде многоквартирного дома, установке или перестановке путем сварки измерительного прибора у бытового потребителя. | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 5 часов** |  |  |
| Работ по монтажу, установке или перестановке газовой аппаратуры в квартире многоквартирного жилого дома, которая требует частичного или полного перерыва в поставке природного газа конечным потребителям многоквартирного дома. | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 2 часов** |  |  |
| П.14, подп.1), лит.b) | Запланированные перерывы связанных с проведением работ оператором ОРС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта и смещение сетей природного газа), 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) с прекращением подачи природного газа не более чем к 100 местам потребления конечных потребителей; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 36 часов** |  |  |
| (2) с прекращением подачи природного газа не более чем от 101 до 200 мест потребления конечных потребителей; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 48 часов** |  |  |
| (3) с прекращением подачи природного газа не более чем от 201 до 500 мест потребления конечных потребителей; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 72 часов** |  |  |
| (4) с прекращением подачи природного газа на 501 место потребления мест потребления конечных потребителей и более | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 120 часов** |  |  |
| П.14, подп.1), лит.b) | Незапланированные перерывы связанных ликвидации авариями или инцидентами, в том числе: |  |
| (1) с прекращением подачи природного газа не более чем к 100 местам потребления конечных потребителей; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 36 часов** |  |  |
| (2) с прекращением подачи природного газа не более чем от 101 до 200 мест потребления конечных потребителей ; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 48 часов** |  |  |
| (3) с прекращением подачи природного газа не более чем от 201 до 500 мест потребления конечных потребителей; | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 72 часов** |  |  |
| (4) с прекращением подачи природного газа на 501 место потребления мест потребления конечных потребителей и более | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 120 часов** |  |  |
| П.14, подп.1), лит.c) | Запланированные перерывы связанных с проведением работ оператором ОРС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта), необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа высокого давления | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 120 часов** |  |  |
| Незапланированные перерывы связанных ликвидации авариями или инцидентами, в том числе: | **Всего** |  |  |
|  | **Продолжительностью более 120 часов** |  |  |
| П.14, подп.1), лит.d) | Запланированные перерывы связанных с проведением работ оператором ОРС (по проверке герметичности, ремонту, замене участка или элемента сети природного газа, подключению объекта необходимых для надежной эксплуатации сети природного газа. | **Всего** |  |  |
| **Продолжительностью более 120 часов** |  |  |
| Незапланированные перерывы связанных ликвидации авариями или инцидентами, в том числе: | **Всего** |  |  |
| **Продолжительность более 120 часов** |  |  |
|  **Оценка непрерывности снабжения ПГ конечных потребителей – Количество перерывов** |
| **Пункт** | **Описание** |  | **№ потребителях** | **Примечания** |
| П.14, подп.2) | Общее количество мест потребления, затрагиваемые перерывами. в течение отчётного года | **Всего** |  |  |
| Место потребления для которых 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 3 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Таблица 4**Жалобы****конечных потребителей в связи с уровнем давления природного газа**  |
| 1. | Количество жалоб на несоответствующее давление поставляемого природного газа |  |
| 2. | Количество случаев измерения давления природного газа в нормативный срок (п.27 – 5 рабочих дней). |  |
| 3. | Количество жалоб в связи с уровнем давления природного газа, на которые был дан ответ в нормативный срок (п.24 – 15 рабочих дней). |  |
| 4. | Значение общего показателя ICD1 (п.25) |  |
| 5. |  Количество выплаченных компенсаций |   |
| 6. | Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту |   |

*[Таблица 4 изменена [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Таблица 5 **Качество отношений между системными операторами****и конечными потребителями**  |
| **Информирование о незапланированных перерывах со стороны ОПС** |
| Общее количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОПС),затрагиваемых незапланированными перерывами в передающей сети (пункт 37, лит. a) – NUA) |  |
| Количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОПС), проинформированных в нормативный срок - до 6 часов (пункт 37, лит. a) – NU6) |  |
| Общий показатель качества IC21, рассчитанный согласно пункту 37, лит. a) |  |
|  **Информирование о незапланированных перерывах со стороны ОРС** |
| Общее количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОРС), затрагиваемых незапланированными перерывами в распределительной сети (пункт 37,лит. b) – NUA) |  |
| Количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОРС), проинформированных в нормативный срок - до 12 часов (пункт 37,лит. b) – NU12) |  |
| Общий показатель качества IC22, рассчитанный согласно пункту 37, лит. b) |  |
|  **Информирование о запланированных перерывах со стороны ОПС/ОРС** |
| Общее количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОПС/ОРС), затрагиваемых запланированными перерывами в передающей/распределительной сети (пункт 45, 46 – NU afect) |  |
| Количество мест потребления (мест потребления, подключенных к сети ОПС/ОРС), проинформированных в нормативный срок - до 3 календарных дней (пункт 48 – Nu3) |  |
| Общий показатель качества IC23, рассчитанный согласно пункту 48 |  |
|  **Информирование о монтаже/ снятия/ замены измерительных прибора (п. 50)** |
| Общее количество случаев монтажа/ снятия/ замены измерительных приборов |  |
| Количество случаев, в которых были соблюдены заранее установленные сроки и нормативный интервал |  |
| Количество выплаченных компенсаций |  |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 501 |  |
|  **Выдача разрешения на подключение заявителям (пункт 53)** |
| Общее количество заявлений о выдаче разрешения на подключение к сети ПГ (пункт 53 - NTC racord ) |  |
| Количество разрешений на подключение/обоснованных отказов, выданных в нормативный срок - не более 10 календарных дней (пункт 53 – N15 ) |  |
| Общий показатель качества IC3, рассчитанный согласно пункту 53 |  |
| Количество выплаченных компенсаций |  |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 53 |  |
|  **Подключение к сети природного газа (пункт 55)** |
| Общее количество заявлений о подключении к сети природного газа, в следующем порядке: |  |
| общее количество заявлений о подключении новой установкиобщее количество заявлений об изменении существующей установки |  |
|  |
| Количество заявителей на пуск под давлением газовой установки в нормативный срок - не более 4 рабочих дней |  |
| Количество выплаченных компенсаций |  |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 56 |  |
|  **Повторное подключение газовой установки к сети природного газа (пункт 57)** |
| Общее количество заявлений на повторное подключение к сети природного газа |  |
| Количество повторных подключений к сети природного газа, произведенных в нормативный срок - не более 2 рабочих дней |  |
| Количество выплаченных компенсаций |  |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 58 |  |
|  **Установка/снятие/замена измерительных приборов (пункт 50)** |
| Общее количество случаев установки/снятия/замены измерительных приборов |
| Количество случаев соблюдения заранее назначенной даты и нормативного промежутка |
| Количество выплаченных компенсаций |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 501 |
|  **Установка другого измерительного прибора вместо подлежащего****метрологической проверке или неисправного не по вине****бытового потребителя (пункт 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 выплаченных компенсаций |  |
| Сумма компенсаций, выплаченных согласно пункту 60 |  |

*[Таблица 5 изменена [Пост.НАРЭ N 328 от 20.06.2025](https://weblex.md/item/view/id/906ce7802d72056513d8493f09f6f000%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 24.06.2025]*

*[Таблица 5 в редакции [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

|  |
| --- |
| Таблица 6 **ИНФОРМАЦИЯ****о запланированных перерывах, публикуемая ОПС/ОРС до 31 декабря текущего года,****на следующий год, согласно пункту 44.**  |
| **Район** | **Населенный пункт** | **Отключаемая сеть или участок сети ПГ ОПС/ОРС** | **Уровеньдавления** | **Датаперерыва** | **Прогно-зируемаяпродолжи-тельностьперерыва(часов)** | **Количество мест потребления, которые будут затронуты перерывом (NCi)** | **Подробноеописаниеподлежащихвыполнениюработ** |
| **местапотреб-ления БП** | **местапотреб-ления НБП** | **Всегоместпотреб-ления 7-8** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*[Таблица 6 введена [Пост.НАРЭ N 498 от 15.08.2023](https://weblex.md/item/view/id/5033597050458e21fb542e4658db2d4b%22%20%5Ct%20%22_blank), в силу 25.09.2023]*

Copyright 2025 © Weblex Service SRL