

## **Analiza calității serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale în anul 2018**

Analiza calității serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale prestate de către titularii de licență s-a efectuat pornind de la indicatorii de calitate definiți în **Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale**, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 406 din 09.06.2011 (în continuare Regulament).

În prezent, activitatea de transport al gazelor naturale este desfășurată de SRL „Moldovatrangaz” și Î.S. „Vestmoldtrangaz” în baza licențelor de operare a sistemului de transport gaze naturale, în timp ce distribuția gazelor naturale este asigurată de cele 25 companii desemnate de Agenție, din care 12 afiliate SA „Moldovagaz”.

### **1. Continuitatea în livrarea gazelor naturale**

Potrivit Regulamentului, operatorul de sistem este obligat să asigure consumatorilor finali livrarea gazelor naturale în mod continuu și fiabil, fapt ce implică obligația de a executa lucrări programate și neprogramate. Pentru analiza continuității serviciului, se utilizează indicatorii garantați de continuitate, care reflectă situația pe întreprindere referitor la întreruperile programate și întreruperile neprogramate (avariate).

#### *a. Întreruperi Programate*

Astfel, la nivelul anului 2018, în urma analizei datelor raportate, constatăm operarea a **2028** întreruperi programate (cu 292 cazuri mai mult comparativ cu anul 2017 și, cu 344 mai mult ca în 2016), legate de executarea lucrărilor de reparații curente, întreținere, racordare și modernizare, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale.

Din totalul de întreruperi, **1982** cazuri (**97.7 %**) au fost înregistrate de către operatorii de sistem din cadrul SA Moldovagaz și **46** cazuri (**2.3%**) de alți operatori de sistem, în timp ce 3 titulari de licență („Candelux Com” SRL, „Pielart-Service” SRL și SRL „Compania Doboș”) nu au operat nici o întrerupere cu caracter planificat.

Comparând indicatorii de continuitate realizați în 2018 cu cei din 2017 se constată o creștere a numărului de întreruperi programate, respectiv a valorii

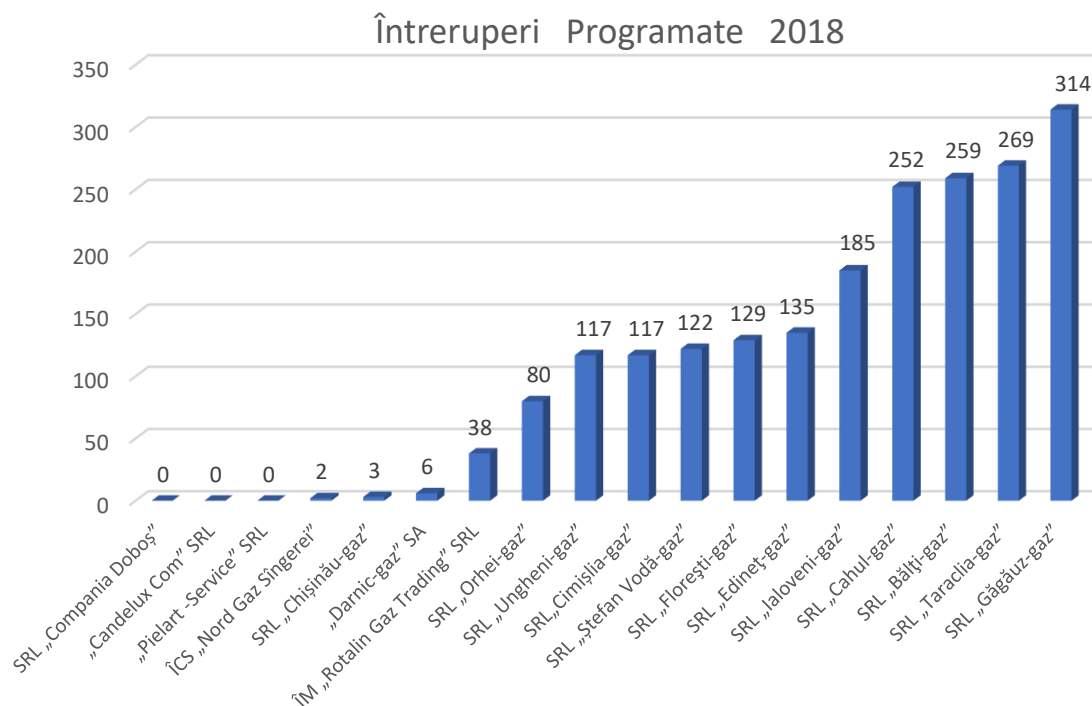
medii pe țară: de la 0.07 în 2017 la 0.09 în 2018 (Tabelul I). Acest fapt a fost condiționat de dinamica structurii rețelelor de gaze naturale ale operatorilor sistemului de distribuție. De menționat că la 16 operatori din cei 22 existenți, s-a înregistrat creșterea lungimii rețelelor de distribuție a gazelor naturale cu 0.98% comparativ cu anul 2017 – aspect ce demonstrează dezvoltarea rețelei pentru a satisface pe termen lung un nivel rezonabil al cererii privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale. Cele mai extinse rețele de distribuție a gazelor naturale aparțin SRL „Ialoveni-gaz” – 3588.4 km, ceea ce constituie 15% din totalul de 2378.9 km pe țară și SRL „Chișinău-gaz” – 3130.3 km sau 13% din total

Total	Total ÎP	Durata admisibilă			
		24 ore	48 ore	72 ore	120 ore
<b>Republica Moldova</b>	<b>2028</b>	<b>1860</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>45</b>
	<b>100%</b>	<b>91.7%</b>	<b>3.7%</b>	<b>2.4%</b>	<b>2.2%</b>
<i>Operatorii rețelelor de distribuție afiliați SA „Moldovagaz”</i>	<b>1982</b>	<b>1816</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>43</b>
	<b>97.7%</b>				
<i>Alți Operatori ai rețelelor de distribuție</i>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	<b>2.3%</b>				

**Tabelul 1.** Date cu privire la întreruperile programate din rețelele de distribuție a gazelor naturale, 2018

Din totalul întreruperilor programate, cele mai multe au fost înregistrate la SRL „Găgăuz-Gaz” - 314, ceea ce constituie 15.5%, fiind urmată de SRL „Taraclia - Gaz”- cu 269 cazuri sau în expresie procentuală 13.3%.

Situația generală pe țară, cu indicarea numărului de întreruperi pentru fiecare OSD în parte este reflectată în figura de mai jos



**Figura 1.** Întreruperi programate în alimentarea cu gaze naturale

Ce ține de „Durata întreruperilor”, constatăm o îndeplinire regulamentară a cerințelor privind indicatorul dat de către 17 titulari de licență din totalul de 18 respondenți. Operatorii sistemului de distribuție au raportat încadrarea în limitele admisibile a duratei întreruperilor programate specificate pentru fiecare tip de lucrări în parte, cu lichidarea ulterioară a lor în termen normativ și-n proporție deplină. Așadar, în expresie procentuală starea de lucruri se prezintă în felul următor: **91.7%** - întreruperi cu durata de 24 ore; **3.7%** - cu durata de 48 ore; **2.4%** - cu durata de 72 ore și cu durata de 120 ore au fost înregistrate **2.2%** din numărul total (situație reflectată în  **Tabelul 1.**). În cazul SA „Darnic-gaz”, datele prezentate arată operarea a 6 întreruperi cu caracter planificat, din care doar 4 au fost lichidate în termen normativ. Astfel, indicatorul de performanță calculat pentru întreprinderea nominalizată constituie 66.7%.

În termenele și condițiile stabilite de Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, operatorul de sistem **informează din timp consumatorii proprii despre data și durata sistării livrării gazelor naturale**. Informarea trebuie să fie clară, corectă și deplină.

În urma analizei informației prezentate se conturează o situație similară celei privind indicatorul de calitate *Durata întreruperilor*. Cu excepția SA „Darnic-gaz”, care a adus la cunoștință consumatorilor finali deserviți despre sistarea livrării gazelor naturale doar în 4 cazuri din totalul de 6 întreruperi realizate, toți OSD au respectat cerințele referitor la anunțare. Informația

respectivă a fost pusă la dispoziția consumatorilor prin metodele prevăzute în actul de reglementare: plasarea anunțului la fiecare scară a blocului (pentru localitățile urbane), plasarea anunțului pe panoul de anunțuri (în cazul satelor și comunelor), prin poștă/poșta electronică sau fax (pentru consumatorii noncasnici). În unele cazuri informația dată a fost plasată pe pagina electronică a întreprinderii.

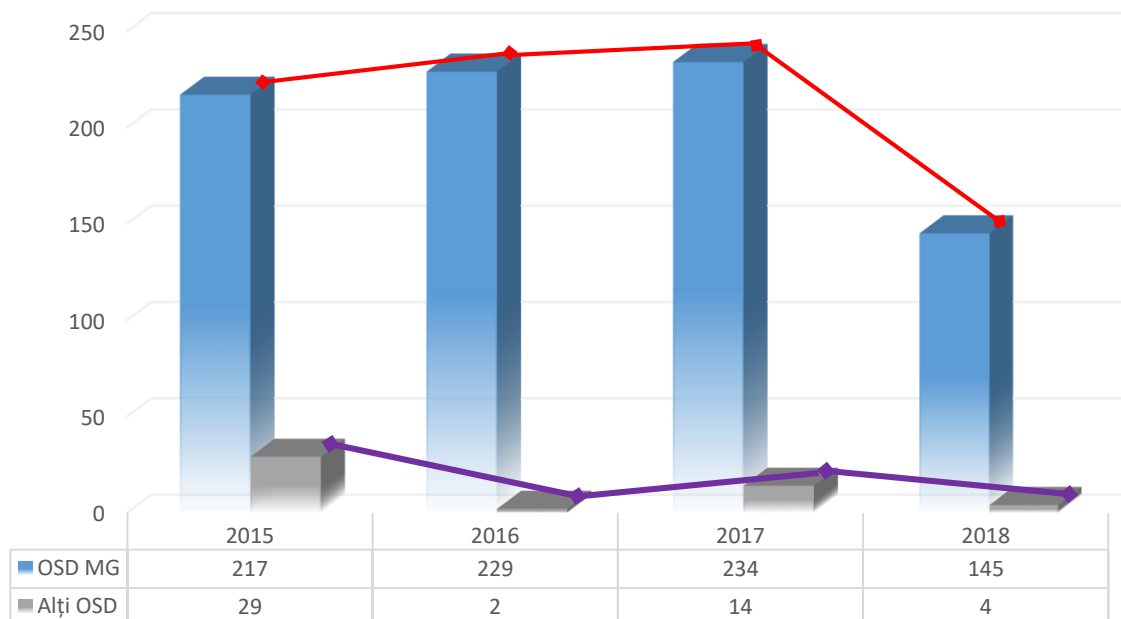
Comunicarea cu privire la întreruperile ce urmau să fie efectuate s-a făcut, în prealabil, cu 3 zile calendaristice, indicându-se data și intervalul probabil de întrerupere.

#### *b. Întreruperi Neprogramate*

Responsabilitatea pentru continuitatea serviciului poate fi pusă-n seama operatorilor de sistem doar parțial, deoarece din totalul întreruperilor produse în rețea, nu toate au loc din vina lor. În cazurile când este periclitată sănătatea/viața oamenilor ori integritatea bunurilor, pentru prevenirea sau extinderea avariilor în instalațiile/echipamentele rețelei de transport/distribuție și alte situații cu caracter de urgență, operatorului de sistem îi revine obligația de a sista serviciul de livrare a gazelor naturale către utilizatori, urmând să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor.

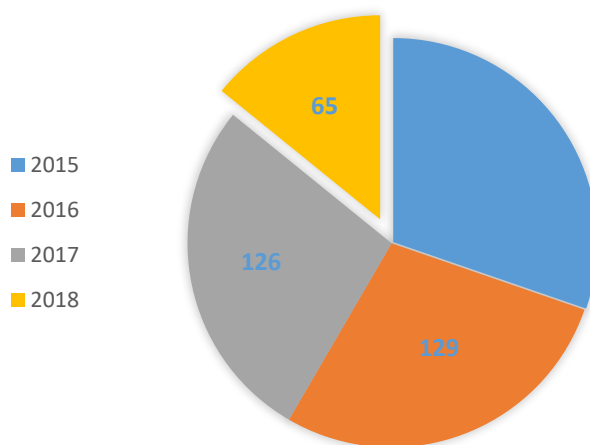
În baza informațiilor prezentate de titularii de licență, constatăm că pe parcursul anului de referință, au fost înregistrate **149** de întreruperi neprogramate, din care 145 sau 97% - la Operatorii rețelelor de distribuție afiliați SA „Moldovagaz” și 4 cazuri, sau 3% - alți Operatori.

Analizând datele pentru perioada 2015–2018, concluzionăm că numărul întreruperilor neprogramate a cunoscut o tendință constant diminutivă. În 2015 a fost înregistrat numărul de 246 cazuri, în 2016–231, cu 15 mai puțin comparativ cu anul precedent, ca mai apoi numărul de lucrări neplanificate raportat pentru 2017 să denote din nou o creștere –248 cazuri, în timp ce valoarea înregistrată în anul de activitate 2018 să denote o scădere considerabilă cu 61 la sută (a se vedea diagrama din figura 2).



**Figura 2.** Dinamica întreruperilor neprogramate pe parcursul perioadei 2015-2018

Lider la capitolul respectiv rămâne a fi SRL „Găgăuz-gaz”, care a înregistrat 65 întreruperi neprogramate cu durata de 36 ore, sau 44% din totalul de cazuri înregistrate. Din comparația cu anii precedenți, se remarcă diminuarea continuă a numărului de sistări avariate a serviciului de distribuție a gazelor naturale înregistrate de către operatorul nominalizat: pe parcursul anului 2015 s-au produs 139 întreruperi neprogramate, 2016 - 129 cazuri înregistrate, 2017 – 126, în timp ce pentru anul de activitate 2018 constatăm o micșorare considerabilă a valorii indicatorului *Întreruperi neprogramate*, fapt ce ne vorbește de o redresare substanțială a situației (a se vedea diagrama de mai jos).



**Figura 3.** Dinamica indicatorului *Întreruperi neprogramate* pentru SRL „Găgăuz- gaz”.

S-a constatat că, din momentul punerii în aplicare a Regulamentului, pe parcursul primilor ani se contura o respectare nesatisfăcătoare a prevederilor acestuia referitor la indicatorul de calitate *Informarea consumatorilor despre întreruperile neprogramate*.

Dacă pentru anul 2015, SRL „Chișinău-gaz” în cazul celor 10 întreruperi neprogramate înregistrate și SRL „Găgăuz-gaz”-139 întreruperi, au anunțat despre neinformarea consumatorilor afectați atunci, pentru 2016 - 2018 datele comunicate de operatori ne vorbesc despre o redresare a situației. Utilizatorii sistemului au fost informați în măsură deplină despre motivul întreruperii, termenul preconizat pentru reluarea serviciului de furnizare a gazelor naturale, în decurs de 6 ore din momentul în care operatorul sistemului de distribuție a luat act de întrerupere.

Referitor la cei 2 operatori ai sistemelor de transport, SRL „Moldovatrangaz” și Î.S. „Vestmoldtrangaz”, conform datelor prezentate constatăm următoarele: doar Moldovatrangaz a avut de raportat operarea a 9 întreruperi programate, cu înștiințarea preventivă a operatorilor rețelelor de distribuție, racordați la rețeaua de transport a gazelor naturale. Întreruperi neplanificate nu au avut loc.

Total Republica Moldova	Total ÎP	Durata admisibilă			
		24 ore	48 ore	72 ore	120 ore
	<b>2028</b>	<b>1860</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>45</b>
	<b>100%</b>	<b>91.7%</b>	<b>3.7%</b>	<b>2.4%</b>	<b>2.2%</b>
Operatorii rețelelor de distribuție afiliați SA „Moldovagaz”	<b>1982</b>	<b>1816</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>43</b>
	<b>97.7%</b>				
Alți Operatori ai rețelelor de distribuție	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	<b>2.3%</b>				

**Tablelul 2.** Informații cu privire la întreruperile programate/neprogramate realizate de operatorii sistemului de transport pentru perioada 2016 – 2018

Făcând o totalizare a celor expuse mai sus, putem confirma respectarea de către titularii de licență a prevederilor Regulamentului privind *continuitatea serviciului*:

- **întreruperile programate** au fost realizate cu informarea prealabilă (în termen normativ de 3 zile calendaristice) a consumatorilor finali și lichidate în termenul stabilit în proporție de 99.9%;
- în cazul **întreruperilor neprogramate**, vorbim de o redresare a situației. Operatorii de sistem au acționat în vederea eficientizării lucrului echipelor operative, prin aceasta reușindu-se micșorarea duratei

întreruperilor/lichidarea în termen normativ/micșorarea gradului de afectare a utilizatorilor.

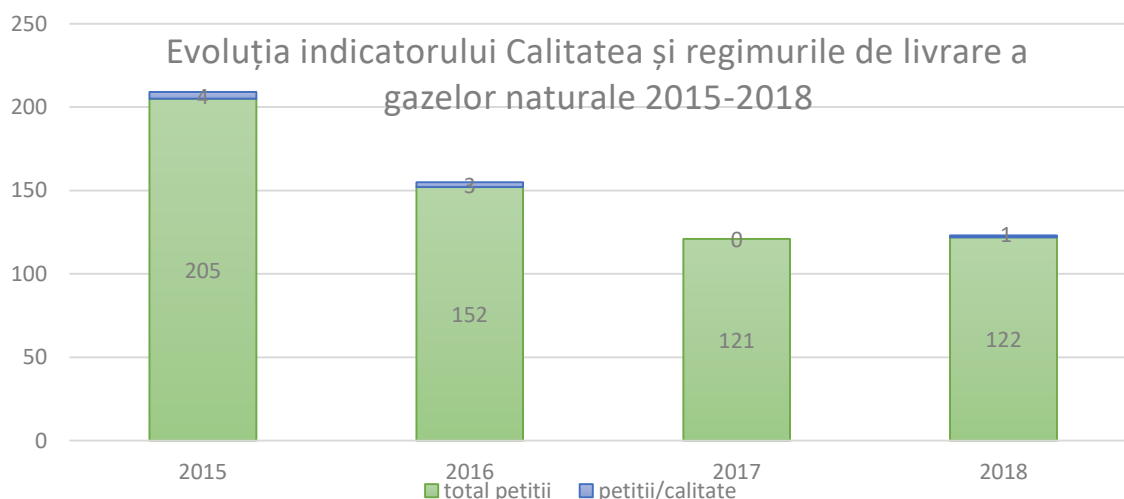
## **2. Calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale**

În *Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale* este stipulată obligația operatorului de sistem de a asigura livrarea gazelor naturale consumatorilor finali, la parametri de calitate a gazelor naturale, stabiliți prin standardul național în vigoare „Gaze naturale pentru utilizarea în scopuri industriale și casnice” GOST 5542.

Actul menționat nu prevede raportarea datelor de către operatorii sistemului de distribuție privind indicatorul *Calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale* dar indică procedurile care urmează a fi întreprinse de către consumatorul final și OSD, în cazul în care survine o solicitare legată de nerespectarea parametrilor de calitate/nivelurilor de presiune a gazelor naturale. Sunt prevăzute și compensațiile care urmează a fi achitate consumatorilor finali afectați, valoarea cărora este stabilită în Anexa nr.1 din Regulament.

Din totalul de **122 petiții** înregistrate la Agenție în anul 2018 (pentru sectorul Gaze Naturale), una se referă la calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale.

De remarcat că, sistematizarea datelor cu privire la petițiile înregistrate pentru perioada anilor 2015-2018 a scos în evidență o dinamică pozitivă ce ține de indicatorul de calitate nominalizat. Astfel, dacă în anul 2015 din cele 205 adresări – în 4 era abordată problema încălcării parametrilor de calitate/regimurilor de livrare a gazelor naturale (în continuare **calitate**), în 2016 se observă o ameliorare a situației prin micșorarea numărului de petiții în general pentru sectorul gazelor naturale, 152 petiții - 3 la calitate, 2017 - din 121 plângeri înregistrate, niciuna nu a fost cu privire la necorespunderea calității gazelor naturale și/sau a nivelului de presiune așa cum prevede standardul național.



**Figura 4.** Dinamica indicatorului *Întrepreri neprogramate* pentru SRL „Găgăuz- gaz”.

### 3. Calitatea relațiilor între operatori și consumatorii finali

Calitatea relațiilor între operatori și consumatorii finali, în sensul Regulamentului se apreciază în baza următorilor indicatori:

- eliberarea avizului de racordare solicitanților;
- racordarea la rețeaua de gaze naturale cu respectarea termenului normativ;
- reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale cu respectarea termenului normativ.

#### a. Eliberarea avizului de racordare la rețelele de distribuție a gazelor naturale

Potrivit pct. 22 din Regulament, Operatorul de sistem este obligat să elibereze solicitantului aviz de racordare la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

În cazul în care, pe parcursul anului de referință, mai puțin de 95% din numărul de avize au fost eliberate în termenul stabilit, operatorii de sistem vor fi penalizați, prin reducerea tarifului de distribuție cu 0.1%.

În anul 2018, potențialii consumatori au înaintat **14229** cereri pentru eliberarea avizului de racordare, dintre care **13651 sau 96%** au fost depuse la Operatorii sistemelor de distribuție afiliați SA „Moldovagaz” și **578 cereri sau 4%** la alți Operatori. Cu respectarea termenului normativ de 15 zile, au fost eliberate 13517 avize de racordare, ceea ce constituie 95% din totalul de cereri depuse, restul cazurilor constituind refuzuri. Din totalul de avize de refuz, 698 au fost eliberate de către SRL „Chișinău-gaz” care a invocat drept motiv lipsa de



capacitate tehnică a rețelei de gaze naturale existență, fapt relatat și de SRL „Bălți-gaz”.

	Total cereri depuse		Eliberate în termen normativ (15 zile)	
			Avize de racordare	Refuzuri
<b>Total pe țară</b>	număr	<b>14229</b>	<b>13517</b>	<b>495</b>
	%	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>4,8</b>
<b>OSD afiliați SA Moldovagaz</b>	număr	<b>13651</b>	<b>12939</b>	<b>495</b>
	%	<b>96</b>	<b>95.7</b>	<b>100</b>
<b>Alți ORD</b>	număr	<b>578</b>	<b>578</b>	-
	%	<b>4</b>	<b>4.3</b>	-

**Tabel 3.** Eliberarea Avizelor de racordare de către operatorii sistemelor de distribuție, 2018

- b. Racordarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale;  
c. Reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale.

Referitor la indicatorul *Racordarea*, situația existentă este reflectată în tabelul de mai jos.

	Total cereri de racordare		Realizate:	
			În termen normativ (4 zile)	După 4 zile
<b>Categoriile de operatori</b>	număr	<b>12618</b>	<b>11916</b>	<b>702</b>
	%	<b>100</b>	<b>94.4</b>	<b>5.6</b>
<b>Operatorii RD afiliați SA Moldovagaz</b>	număr	<b>12108</b>	<b>11406</b>	<b>1029</b>
	%	<b>96</b>		
<b>Alți Operatori</b>	număr	<b>510</b>	<b>510</b>	<b>0</b>

**Tabelul 4.** Racordarea la rețeaua de gaze naturale

În anul 2018 s-a înregistrat o creștere a volumului de cereri de racordare, creștere generată în principal de extinderea rețelelor de distribuție, de fenomenul dezvoltării imobiliare dar și de orientarea noilor consumatori către utilizarea gazelor naturale în locul altor combustibili tradiționali. Astfel, în baza datelor de monitorizare primite de la cei 18 respondenți din totalul de 25 titulari de licență pentru distribuția gazelor naturale se constată că au fost depuse **12618 cereri de racordare** la rețeaua de gaze naturale, fiind vorba de o creștere de 11, 2% față de anul 2017, tendință continuată din 2017 față de anul de activitate 2016. Din totalul solicitărilor înaintate, 94.4% sau 11916 au fost realizate cu respectarea termenului normativ de 4 zile lucrătoare. Așa cum prevede Regulamentul, în cazul când termenul normativ nu este respectat, solicitanții sunt în drept să ceară compensații bănești (în baza unei cereri scrise) în mărime de 15% din plata pentru racordare,

imediat ce a expirat termenul de 4 zile lucrătoare și 5% din plata pentru racordare, odată cu expirarea fiecărei zile calendaristice suplimentară celor 4 zile.

Această stare de lucruri denotă un grad scăzut de răspuns la solicitările de racordare, fapt ce generează necesitatea formării unei tendințe de creștere pentru următorii ani a indicatorului susmenționat în acord cu principiul:

- ✓ Adaptării permanente a operatorilor la cerințele consumatorilor/solicitanților;
- ✓ Accesibilității potențialului consumator la rețeaua de gaze naturale.

La capitolul *Reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale*, făcând o evaluare vizavi de situația reală, conform datelor colectate, și raportându-le la prevederile Regulamentului constatăm o respectare a valorii reglementate.

Din totalul de **8593 de cereri** depuse pentru reconectarea la rețea, în proporție de **100%** au fost satisfăcute-n termen normativ de 2 zile lucrătoare din ziua achitării de către consumatorul deconectat a taxei pentru reconectare.

#### *b. Siguranța serviciului*

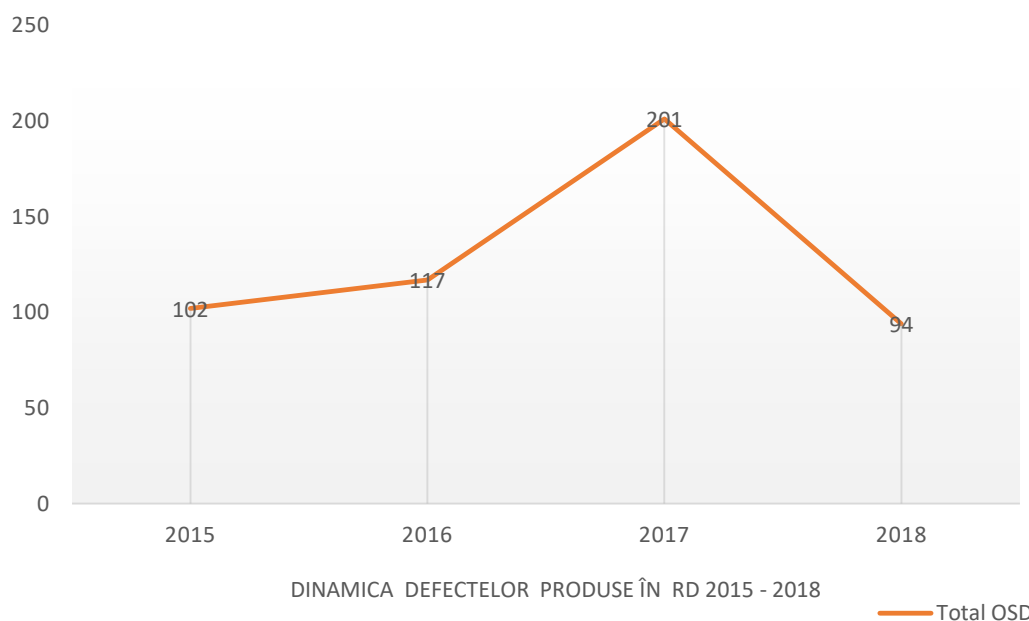
Suplimentar indicatorilor de calitate la care s-a făcut referire anterior, operatorii de sistem raportează Agenției și informații privind indicatorii de siguranță: *NAD-Numărul anual de defecte cauzate de acțiunea unor terți pe un km de rețea activă și NTD-Numărul total de defecte înregistrate pe parcursul unui an.*

În urma sistematizării datelor oferite, se constată că în anul 2018 au fost înregistrate **94** defecte care au fost remediate în conformitate cu normele tehnice în vigoare. Din totalul de cazuri, 93 au fost înregistrate la operatorii sistemelor de distribuție afiliați SA „Moldovagaz” și 1 deranjament la operatorul de sistem „Darnic-gaz” SA.

Cel mai înalt coeficient de defecte produse în rețeaua de distribuție pe parcursul anului de referință l-a înregistrat SRL „Găgăuz-gaz”- 21 cazuri (22.3%), fiind urmat de SRL „Chișinău-gaz”- 20 cazuri.

De remarcat, că analiza datelor colectate pentru ultimii ani (2015/17) referitor la siguranța serviciului, indică pentru anul 2018 o scădere considerabilă a numărului de defecte produse în rețeaua de distribuție. Dacă pentru anul 2017, indicatorul anual al numărului total de defecte cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea activă a atins valoarea de 0.008, atunci în anul 2018 indicatorul nominalizat a fost de 0.003. Graficul de mai jos reflectă evoluția, în

timp, a *Indicatorului de siguranță pentru serviciile de distribuție a gazelor naturale*, începând cu 2015 și până în prezent.



**Figura 5.** Dinamica defectelor produse în rețelele de distribuție gaze în perioada 2015-2018

În acest context, menționăm că operatorii rețelelor de transport au raportat că nu au înregistrat nici un defect pe parcursul întregului an de activitate 2018.