

**ANEXA****LA STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE
DISTRIBUTIE A GAZELOR NATURALE IN ANUL 2012****SECTIUNEA 2. Indicatori generali de performanta**

Calitatea comerciala a serviciului

IGP1 – Rezolvarea solicitarilor de acces in vederea racordarii la SD

Numar cereri acces inregistrate de OSD = 196

Numar solicitanti carora le-a fost transmis un raspuns = 193

$$R = \frac{\text{Nr. S.A.}}{\text{Nr. C.A.}} \times 100 = \frac{196}{193} \times 100 = 98,5\%$$

IGP2 – Notificarea consumatorului in legatura cu intreruperile planificate si neplanificate ale serviciului

Numar intreruperi planificate = 1

Numar intreruperi neplanificate = 1

Numar de consumatori notificati corespunzator = 88

Numar de consumatori afectati de intrerupere = 88

$$R = \frac{\text{Nr. C.N.}}{\text{Nr. C.A.}} \times 100 = \frac{88}{88} \times 100 = 100\%$$

IGP3 – Obligatiile OSD de informare a solicitantilor/consumatorilor; decurgand din alte reglementari ale ANRE

- distributie pliante prin Serviciul Relatii Clienti
- afisare postere in localitatile Hirlau, Cotnari, Cucuteni
- afisare liste societati autorizate ANRE pentru proiectarea si executia sistemelor si instalatiilor de utilizare a gazelor naturale
- afisare liste prestari servicii
- afisare acte normative
- afisare comunicate de presa
- proceduri de acces la SD prin massmedia (televiziune prin cablu)
- informarea solicitantilor/consumatorilor prin serviciul tehnic a etapelor de realizare a racordurilor, instalatiilor de utilizare, eliberari avize, alte lucrari in domeniul gazelor naturale.
- website : www.gaznordest.ro (vizitatori site in anul 2012: 1346)

$$R = \frac{\text{Nr. S.I.E.}}{\text{Nr. S.S.I.}} \times 100 = \frac{2230}{2322} \times 100 = 96\%$$

IGP5 – Tel Verde pentru consumatori

Numar telefon de urgenta netaxabil pentru preluarea problemelor consumatorilor accesibil 24 de ore din 24 .

0800800907

In perioada 01.01.2012 - 31.12.2012 au fost inregistrate 28 apeluri la numarul TelVerde al societatii.

IGP6 – Indicatori de siguranta

- a) procentul anual de retea supusa controlului cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze

$$R_{CAols} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{9,22}{18,440} \times 100 = 50 \%$$

$$R_{CAola} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{0,85}{0,85} \times 100 = 100\%$$

$$R_{CApe} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{19,255}{38,510} \times 100 = 50\% \text{ conducte din polietilena cu vechime } < \text{ de 2 ani}$$

$$R_{CApe} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{19,255}{19,255} \times 100 = 100\% \text{ conducte din polietilena cu vechime } > \text{ de 2 ani}$$

L_{RC} este lungimea de retea supusa controlului in anul de referinta, exprimata in km.

L_{RA} este lungimea de retea activa la data de 31 decembrie 2011, exprimata in km.

- b) procentul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate pe un km de retea verificata

$$N_{AP} = \frac{NP}{L_{RA}} = \frac{1}{58,95} = 0,02 \%$$

NP – numar total de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate in anul 2012.

- c) numarul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea identificate ca urmare a sesizarilor unor terti pe un km de retea

$$N_{AP_T} = \frac{NP_T}{L_{RA}} = \frac{0}{58,95} = 0$$

N_{P_T} – numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, localizate in anul 2012, semnalate de terti, cu exceptia pierderilor cauzate conductelor prin deteriorari produse de terti.

