



**S.C. GAZ NORD EST S.A.**

Hîrlău, str. Ștefan Cel Mare Si Sfânt, nr. 8A, bl.21 parter  
jud. Iași, CP 705100

C.U.I. RO14773987 J22/786/2002

Tel/fax 0232/722200 tel: 0232/720188 **TelVerde 0800800907**

e-mail: [office@gaznordest.ro](mailto:office@gaznordest.ro) / [gaznordest@yahoo.co.uk](mailto:gaznordest@yahoo.co.uk)

[www.gaznordest.ro](http://www.gaznordest.ro)

Certificat nr. 1481



SR EN ISO 9001: 2001

Certificat nr.543



SR EN ISO 14001: 2005

**ANEXA**  
**LA STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE**  
**DISTRIBUTIE A GAZELOR NATURALE IN ANUL 2008**

**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 = 172

Numar solicitanti carora le-a fost transmis un raspuns = 170

$$R = \frac{\text{Nr. S.A.}}{\text{Nr.C.A.}} \times 100 = \frac{170}{172} \times 100 = 98,84\%$$

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

Numar intreruperi planificate = 18

Numar intreruperi neplanificate = 3

Numar de consumatori notificati corespunzator = 440

Numar de consumatori afectati de intrerupere = 460

$$R = \frac{\text{Nr. C.N.}}{\text{Nr. C.A.}} \times 100 = \frac{440}{460} \times 100 = 95,65\%$$

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

- distributie pliante prin Serviciul Relatii Clienti
- afisare postere in localitatile Hirlau, Cotnari, Cucuteni
- afisare liste societati autorizate ANRGN 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.

$$R = \frac{\text{Nr. S.I.E.}}{\text{Nr. S.S.I}} \times 100 = \frac{1974}{1984} \times 100 = 99,50\%$$

**IGP4 – Informatii privind standardele de performanta**

- situatie privind indicatorii de performanta – realizat

- sa transmita situatia la ANRGN – realizat
- sa publice situatia pe pagina de internet a societatii – realizat
- in maxim 30 zile de la intrarea in vigoare a standardului de performanta pentru serviciul de distributie, precum si a modificarilor si completarilor ulterioare , OSD are obligatia sa publice pe pagina de internet a societatii actul normativ insotit de clarificari pentru utilizatori in legatura cu drepturile acestora conferite prin standard – realizat

Informatii privind Standardul de performanta = 100%

### IGP5 – Tel Verde pentru consumatori

Numar telefon de urgenta netaxabil pentru preluarea problemelor consumatorilor accesibil 24 de ore din 24 .  
0800800907

### IGP6 – Indicatori de siguranta

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

$$R_{CA} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{28,469}{350} \times 100 = 8,13\%$$

$L_{RC}$  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 2008, exprimata in km.

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

$$N_{AP} = \frac{NP}{L_{RA}} = \frac{22}{28,469} = 0,77\%$$

$NP$  – numar total de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate in anul 2008.

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

$$N_{AP_T} = \frac{NP_T}{L_{RA}} = \frac{2}{28,469} = 0,07$$

$NP_T$  – numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, localizate in anul 2008, semnalate de terti, cu exceptia pierderilor cauzate conductelor prin deteriorari produse de terti.

- c) numarul anual de defecte care genereaza pierderi de gaze cauzate de actiunea unor terti pe un kilometru de retea

$$N_{AD_T} = \frac{ND_T}{L_{RA}} = \frac{3}{28,469} = 0,10$$

$ND_T$  este numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, cauzate de actiunea unor terti in anul 2008.

Serviciul tehnic,  
ing. Arustei Aurel