



ANEXA

LA STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUTIE A GAZELOR NATURALE IN ANUL 2011

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	= 153
Numar solicitanti carora le-a fost transmis un raspuns	= 152

$$R = \frac{\text{Nr. S.A.}}{\text{Nr.C.A.}} \times 100 = \frac{152}{153} \times 100 = 99,34\%$$

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

Numar intreruperi planificate	= 3
Numar intreruperi neplanificate	= 3
Numar de consumatori notificati corespunzator	= 98
Numar de consumatori afectati de intreruperi	= 102

$$R = \frac{\text{Nr. C.N.}}{\text{Nr. C.A.}} \times 100 = \frac{98}{102} \times 100 = 96,07\%$$

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.

$$R = \frac{\text{Nr. S.I.E.}}{\text{Nr. S.S.I}} \times 100 = \frac{2224}{2253} \times 100 = 98,71\%$$

IGP5 – Tel Verde pentru consumatori

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

0800800907

In perioada 01.01.2011 - 31.12.2011 au fost inregistrate 29 apeluri la numarul TelVerde al societatii.

IGP6 – Indicatori de siguranta

IGP6 – Indicatori de siguranta

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 2010, exprimata in km.

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

$$N_{AP} = \frac{NP}{L_{RA}} = \frac{0}{33,530} = 0 \%$$

NP – numar total de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate in anul 2011.

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

$$N_{APT} = \frac{NP_T}{L_{RA}} = \frac{3}{33,350} = 0,09\%$$

NP_T – numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, localizate in anul 2011, semnalate de terti, cu exceptia pierderilor cauzate conductelor prin deteriorari produse de terti.

Serviciul tehnic,
ing. Arustei Aurel