

SC GAZ NORD EST SA
 HIRLAU, JUD. IASI
 CUI 14773987 J22/786/2002
 Licenta de distributie
 a gazelor naturale nr. 523/14.09.2005

Anexa nr. 3

la Standardul de performanta pentru serviciul de
 distributie a gazelor naturale
 Raport anual 01.01.2010 - 31.12.2010

SC GAZ NORD EST SA HIRLAU
 Intra/iesire nr. 201
 Data 28.03.2011

| Indicatorul de performanta | Obiectiv | Realizat |
|--|--------------|----------|
| Art. 14 IGP1 Rezolvarea solicitarilor de acces in vederea racordarii la SD | 98% | 98.84% |
| Art.15 alin. (1) si (2) IGP2 Notificarea consumatorului in legatura cu intreruperile planificate si neplanificate ale serviciului | 95% | 97.85% |
| Art. 16 alin. (1) IGP3 Obligatiile OSD de informare a solicitantilor/ consumatorilor decurgand din legatura cu alte reglementari ANRGN | 95% | 99.57% |
| Art. 17 IGP4 Informatii privind standardele de performanta | 100% | 100% |
| Art. 19 alin.(1) lit. (a) IGP6 Indicatori de siguranta | Maximum 8,3% | 8.00% |
| Art. 19 alin.(1) lit. (b) | 0,8 | 0.03% |
| Art. 19 alin.(1) lit. (c) | 0,1 | 0.03% |

Director,
 ing. Rotariu Liviu





Certificat nr. 543



SR EN ISO 14001: 2005

Certificat nr. 1841



SR EN ISO 9001: 2008

Tel/fax 0232/722200 tel: 0232/720188 TelVerde 0800800907
e-mail: office@gaznordest.ro / gaznordest@yahoo.co.uk
website: www.gaznordest.roSC GAZ NORD EST SA HIRLAU
Intrerupere nr. 205
Data 13.03.2011

ANEXA LA STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUTIE A GAZELOR NATURALE IN ANUL 2010

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 = 10

Numar intreruperi neplanificate = 1

Numar de consumatori notificati corespunzator = 137

Numar de consumatori afectati de intreruperi = 140

$$R = \frac{\text{Nr. C.N.}}{\text{Nr. C.A.}} \times 100 = \frac{137}{140} \times 100 = 97,85\%$$

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.

$$R = \frac{\text{Nr. S.I.E.}}{\text{Nr. S.S.I}} \times 100 = \frac{2126}{2135} \times 100 = 99,57\%$$

IGP4 – Informatii privind standardele de performanta

- situatie privind indicatorii de performanta – realizat
- sa transmita situatia la ANRE – 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

$$R_{CA} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100 = \frac{31,155}{335,74} \times 100 = 8,14\%$$

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

$$N_{AP} = \frac{NP}{L_{RA}} = \frac{1}{31,155} = 0,03\%$$

NP – numar total de defecte care genereaza pierderi de gaze localizate in anul 2010.

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

$$N_{APT} = \frac{NP_T}{L_{RA}} = \frac{0}{31,155} = 0,00\%$$

NP_T – numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, localizate in anul 2009, 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

$$N_{ADT} = \frac{ND_T}{L_{RA}} = \frac{1}{31,155} = 0,03$$

ND_T este numarul total de defecte care genereaza pierderi de gaze in retea, cauzate de actiunea unor terti in anul 2010.

Serviciul tehnic,
ing. Arustei Aurel

S.C. GAZ NORD-EST S.A.
SERVICIUL TEHNIC