

**ANEXA 1 LA
STANDARDUL DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE A
GAZELOR NATURALE ÎN ANUL 2009****SECȚIUNEA 2. INDICATORI GENERALI DE PERFORMANȚĂ
CALITATEA COMERCIALĂ A SERVICIULUI****IGP 1 – Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD**

Număr cereri acces înregistrate la OSD - 77

Număr solicitanți cărora le-a fost transmis un răspuns - 77

$$R = \frac{\text{numar raspunsuri cereri acces}}{\text{numar cereri acces}} \times 100\% = \frac{77}{77} \times 100\% = 100\%$$

IGP 2 – Notificarea consumatorului în legătură cu întreruperile planificate și neplanificate ale serviciului.

Număr întreruperi planificate – 0

Număr întreruperi neplanificate – 0

Număr consumatori notificați corespunzător – 101

Număr consumatori afectați de întreruperi – 101

Nu au avut loc întreruperi ale funcționării sistemelor de distribuție.

$$R = \frac{\text{numar consumatori neafectati}}{\text{numar consumatori afectati}} \times 100\% = \frac{101}{101} \times 100\% = 100\%$$

IGP 3 – Obligațiile OSD de informare a solicitanților/consumatorilor; decurgând din alte reglementări ale ANRE

- afișare liste societăți autorizate ANRE pentru proiectarea și execuția sistemelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- afișare liste prestări servicii;
- afișare acte normative;
- afișare comunicate de presă;
- proceduri de acces la SD;
- informarea solicitanților / consumatorilor prin serviciul tehnic a etapelor de realizare a racordurilor, instalațiilor de utilizare, eliberări avize, alte lucrări în domeniul gazelor naturale.

$$R = \frac{\text{numar S.I.E.}}{\text{numar S.S.I.}} \times 100\% = \frac{101}{101} \times 100\% = 100\%$$

IGP 4 - Informații privind standardele de performanță

- indicatorii de performanță - realizat;
- transmitere situație ANRE – realizat;
- publicarea situației pe propria pagină web – realizat;
- publicarea, pentru utilizatori, pe propria pagină web, în maxim 30 zile de la intrarea în vigoare a standardului de performanță pentru serviciul de distribuție cu modificările și completările ulterioare, a actului normativ însoțit de clarificări în legătură cu drepturile acestora conferite prin standard- realizat;
- informații privind standardul de performanță – realizat 100%.

**IGP 5 – TelVerde pentru consumatori**

Număr telefon de urgență netaxabil pentru preluarea problemelor consumatorilor accesibil 24h / 24h
0800-800-907

În decursul anului gazier 2009 nu au fost semnalate probleme de către consumatori.

IGP 6 – Indicatori de siguranță

a) Procentul anual de rețea supusă controlului cu aparate pentru detectarea pierderilor de gaze.

$$R_{CA} = \frac{L_{RA}}{L_{RC}} \times 100\% = \frac{38.411}{460.932} \times 100\% = 8,3\%$$

L_{RC} – lungimea de rețea supusă controlului în anul de referință, exprimată în km;

L_{RA} – lungimea de rețea activă la data de 31.12.2009, exprimată în km.

b) Procentul anual de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe 1 km de rețea verificată

$$N_{AP} = \frac{NP}{L_{RA}} = \frac{0}{38.411} = 0\%$$

NP – număr total defecte care generează pierderi de gaze localizate în anul 2009.

c) 1. Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze în rețea identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe 1 km de rețea.

$$NAP_T = \frac{NP_T}{L_{RA}} = \frac{0}{38.411} = 0\%$$

NP_T – număr total defecte care generează pierderi în rețea, localizate în anul 2009, semnalate de terți, cu excepția pierderilor cauzate conductelor prin deteriorări produse de terți

2. Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe 1 km de rețea.

$$NAD_T = \frac{ND_T}{L_{RA}} = \frac{0}{38.411} = 0\%$$

ND_T – număr total defecte care generează pierderi de gaze în rețea, cauzate de acțiunea unor terți în anul 2009.

$$N_{AP} = \frac{c_1 + c_2}{2} = \frac{0 + 0}{2} = \frac{0}{2} = 0$$

S.C. Prisma Serv Company S.R.L. Iași

