

Indicatori standard de performanță pentru serviciul de distribuție – anul 2014

Anexa nr. 3

Indicatorul de performanta (nr. articolului)	Obiectiv	Realizat	Observatii
IGP1 – Rezolvarea solicitarilor de acces in vederea racordarii la SD (art. 14)	98%	100%	
IGP2 – Notificarea consumatorului in legatura cu intreruperile planificate si neplanificate ale serviciului [art. 15 alin. (1) si (2)]	95%	100%	
IGP3 – Obligatiile OSD de informare a solicitantilor / consumatorilor decurgând din alte reglementari ale ANRE [art. 16 alin (1)]	95%	100%	
IGP4 – Informatii privind standardele de performanta (art. 17)	100%	100%	
IGP5 – Telveverde pentru consumatori (art. 18)	-	53*	Numar total apeluri
IGP 6 – Indicatori de siguranta	Maximum %		
[art. 19 alin. (1) lit. (a)]	-conducte subterane din oțel		
	• $x < 0,025$	100	16,67**
	• $0,025 < x < 0,25$	50	Nu este cazul
	• $0,25 < x < 1$	25	Nu este cazul
	• $x > 1$	8,3	Nu este cazul
	-conducte din oțel supraterane	100	16,67**
	-conducte din polietilenă cu vechime < de 2 ani	50	16,67**
-conducte din polietilenă cu vechime > de 2 ani	100	16,67**	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze localizate pe un kilometru de rețea verificată [art. 19 alin. (1) lit. (b)]	0,8	0	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze identificate ca urmare a sesizărilor unor terți pe un kilometru de rețea [art. 19 alin. (1) lit. (c)]	0,1	0	
Numărul anual de defecte care generează pierderi de gaze cauzate de acțiunea unor terți pe un kilometru de rețea [art. 19 alin. (1) lit. (d)]	-	0	

Note:

* 53 de apeluri, dupa cum urmeaza:

- 1 apel pentru a se solicita informatii cu privire la factura consumului de gaze naturale,
- 1 apel pentru a se solicita informatii cu privire la instalarea unei centrale termice,
- 2 apeluri pentru a se solicita informatii cu privire la consumul lunar al gazelor naturale la locul de consum,
- 1 apel pentru a se solicita informatii cu privire la punerea in functie a unui aragaz nou
- 48 apeluri care nu au avut legatura cu activitatea de distributie a gazelor naturale (apelare numar gresit, solicitari de servicii de taximetrie, solicitare transfer catre alte compartimente, etc).

** S.C. Timgaz S.A. a stabilit ca măsură de siguranță efectuarea verificărilor la intervale mai reduse decât cele stabilite prin Normele Tehnice, respectiv, efectuarea verificărilor la 2 luni, indiferent de vechimea si materialul conductei.

- **art. 24, alin. (3), lit a)** - Nivelul total al penalităților plătite în anul 2014 – **0 lei**
- **art. 24, alin. (3), lit b)** - Durata medie a întreruperilor programate pe consumator – **0,68 min/consumator**
- **art. 24, alin. (3), lit c)** - Durata medie a întreruperilor neprogramate pe consumator – **2,03 min/consumator**

Director,

Cristian V. MORUȚAN