

Raport privind indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale
pentru anul gazier 01 octombrie 2016 - 30 septembrie 2017

Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale	SC DELGAZ GRID SA
Numărul licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale	1876/30.10.2013
Numărul și data de înregistrare la OSD a adresei de înaintare a raportului	23603/GR/30.01.2018
Anul pentru care se realizează raportarea	01 octombrie 2016 - 30 septembrie 2017

Nr.crt	Indicator general de performanță	Indicator specific de performanță	Condiția pentru performanța indicatorului - %	Abreviere termen utilizat pentru calculul indicatorului de performanță	Valoare termen	Gradul de îndeplinire a condiției de performanță -%			
0	1	2	3	4	5	6			
1	IP0	IP ₀ ¹	90%	N _{T0}	156363	97.65%			
				N _{T2}	13730				
				N _{inreg}	170424				
				N _{clasate}	0				
2	IP1	IP ₁ ¹	90%	N _{CTR10}	51	100.00%			
				N _{TCTRS}	51				
		IP ₁ ²	95%	N _{P15}	241	95.26%			
				N _{PTR}	253				
				N _{PCLASAT}	0				
				N _{C15}	23				
		IP ₁ ³	95%	100.00%	N _{TCAL}	23			
					N _{CalCLASAT}	0			
					N _{M15}	903			
					N _{TM}	949			
					IP ₁ ⁴	95%	95.15%	N _{MCLASAT}	0
								N _{access}	137989
3	IP2	IP ₂ ¹	95%	N _{TSaccess}	140610	98.14%			
				N _{A_{access15}}	208				
		IP ₂ ²	95%	95.41%	N _{TRaccess}	218			
					N _{Tclasat}	0			
4	IP3	IP ₃ ¹	95%	N _A	13472	100.00%			
				N _{TSraccord}	13472				
		IP ₃ ²	95%	96.55%	N _{RR20}	28			
					N _{TRraccord}	29			
					N _{Rclasat}	0			
					N _{g0}	8464			
		IP ₃ ³	95%	92.92%	N _{DTAC}	9109			
					N _{ir}	7964			
		IP ₃ ⁴	95%	95.53%	N _{TR}	8337			
					N _{R20EX}	951			
					IP ₃ ⁵	95%	96.94%	N _{TREX}	981
								N _{REXclasat}	0
5	IP4				IP ₄ ¹	90%	N _{L15}	116	92.80%
							N _{TRL}	125	
		N _{lclasat}	0						
		N _{U₁₂}	30201						
6	IP5	IP ₅ ¹	95%	N _{U_{afectatii}}	30867	97.84%			
				N _{U₂}	490007				
7	IP6	IP ₆ ¹	98%	N _{U_{afectatii}}	490542	99.89%			
				N _{inreg30}	11966				
				N _{TSprimate}	13708				
				N _{sclasat}	0				
8	IP7	IP ₇ ¹	80%	N _{Atimp}	169255	96.24%			
				N _{Atotal}	175874				
9	IP8	IP ₈ ¹	98%	N _{comp30}	5	100.00%			
				N _{tererecomp}	5				

Reprezentant legal al OSD (nume și prenume):

Semnătura

.....

Notă:

Referitor la valoarea indicatorului IP₃³, conform raportării comunicate de către Delgaz Grid S.A., vă comunicăm că rezultatul s-a datorat următoarelor circumstanțe:

- creșterea semnificativă a numărului de solicitări de racordare:
- în primele 10 luni ale anului 2017 au fost depuse un număr de 13581 cereri de racordare (creștere cu 37% față de anul 2016 și cu 87% față de anul 2015);
- în anul 2017 în unele județe numărul de cereri a crescut cu peste 100% comparativ cu anul 2015;

- capacitatea operatorilor economici (OE) autorizați ANRE, cu care Delgaz Grid a încheiat contracte pentru realizarea branșamentelor: OE cu care Delgaz Grid are/a avut încheiate contracte pentru executarea branșamentelor de gaze naturale nu au făcut față numărului mare de solicitări, ceea ce a condus la necesitatea de încheiere a unor noi contracte cu alți OE autorizați ANRE pentru realizarea branșamentelor (în județele Timiș, Cluj, Iași, Satu Mare); procedura de încheiere a contractelor de achiziții pentru lucrări este o procedură de durată, având în vedere specificitatea proceselor impuse de legislația în vigoare, fiind de natură a conduce la întârzieri în contractarea serviciilor și implicit la realizarea lucrărilor;

- termenele de eliberare a autorizațiilor de construire, precum și a avizelor: timpul mediu de emiteră a autorizațiilor de construire este mai mare de 30 zile, se înregistrează întârzieri în eliberarea autorizațiilor de construire, fiind depășite termenele legale; această situație se poate datora și numărului în creștere de solicitări pentru obținerea autorizațiilor de construire pentru clădiri, lucrări de infrastructură (creștere similară cu creșterea solicitărilor de racordare sistemele de distribuție a gazelor naturale);

- schimbarea permanentă de către Unitățile Administrativ Teritoriale a regulilor la eliberarea certificatului de urbanism, autorizației de construire pentru lucrările de racordare la sistemele de distribuție a gazelor naturale, fiind solicitate diversele documente suplimentare și impuse cerințe/proceduri specifice, dintre care le menționăm pe cele mai relevante:
 - pentru lucrări care se execută pe domeniul public se emite Hotărâre de Consiliu Local; în general programarea ședințelor se face lunar, și nu întotdeauna documentațiile se programează la prima ședință;
 - impunerea transferării în domeniul public a suprafețelor de teren grevate de o servitute publică (datorită PUG-urilor aprobate, prin care s-a impus acest lucru);
 - copie după autorizația de construire a clădirii ce se dorește a fi racordată;
 - tabel cu coordonate topografice aferente imobilului;
 - acorduri legalizate ale tuturor coproprietarilor imobilului;
 - adevărință de nomenclatură stradală;
 - studii geotehnice – coloana stratigrafică;
 - acordul proprietarului de conducă pentru realizarea branșamentului; nu se acceptă declarația în act autentic a solicitantului racordării ca va despăgubi proprietarul conductei, cu toate că acest document este permis prin Legea nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare;
 - semnarea cererii de emiteră a autorizației de construire de către toți proprietarii tabulari;
 - fotografii cu locul în care va fi amplasat contorul;
 - acord legalizat al proprietarului imobilului privind montarea echipamentelor de reglare și măsurare;

- Întârzieri și dificultăți în obținerea avizelor de la Ministerul Culturii și Cultelor, CNAIR, CNCFR, Poliția Rutieră etc.

Referitor la valoarea indicatorului IP₈¹, conform raportării comunicate de către adresa Delgaz Grid S.A., s-a datorat următoarelor circumstanțe:

- societatea noastră asigură funcționarea unui serviciu telefonic de urgență, accesibil 24 de ore din 24 pentru preluarea sesizărilor și reclamațiilor referitoare la funcționarea în condiții de siguranță a SD, dotat cu robot telefonic;
- în situația în care un solicitant sună la unul dintre numerele: 0800 800 928 (număr telefonic gratuit) sau 0265 200 928 (număr telefonic taxabil), este preluat imediat de un robot care dă posibilitatea de a se alege 3 opțiuni privind sesizarea (sesizare privind întreruperea de gaze naturale, sesizare privind scăpări/miros de gaze și alte sesizări), urmată de menținerea privind alegerea înregistrării apelului, după care petentul este preluat de către un operator;
- facem precizarea că timpul de așteptare a fost stabilit luând în considerare intervalul de timp scurs de la care solicitantul a finalizat alegerea uneia dintre opțiunile privind tipul de sesizare și preluarea de către un operator;
- pe toată durata unui an gazier pot apărea perioade de vârf, cu incidente multiple cauzate de mai mulți factori: supraodorizări accidentale ale transportatorului, oscilații de presiune ale gazelor naturale cauzate de temperaturi foarte scăzute, calitatea gazelor, avarii în SNT și SD, etc., care afectează un număr mare de clienți și care apelează serviciul telefonic de urgență cu aceeași sesizare;

Luând în considerare cele mai sus, facem mențiunea că societatea noastră depune toate eforturile în asigurarea într-un procent foarte ridicat preluarea apelurilor telefonice de urgență pentru asigurarea funcționării în condiții de siguranță a SD, fiind în prezent în analiză identificarea unor soluții informatice mai performante, care să conducă la rezolvarea mai rapidă a solicitărilor apelanților.