

SRL „Chișinău-gaz”
(OSD)

**Raport
cu privire la calitatea serviciului de distribuție a gazelor naturale
pentru perioada 2021**

Numărul de consumatori (locuri de consum), deserviți în perioada de referință (NCt), inclusiv:
Numărul de consumatori casnici (CC) - 371776, numărul locurilor de consum ale CC- 371776
Numărul de consumatori noncasnici (CN) -5974, numărul locurilor de consum ale CN-9566

Tabelul 2

Nivelul indicatorilor generali de continuitate în rețeaua de distribuție a gazelor naturale

<i>Rețeaua de distribuție (raionul)</i>	<i>Cauza întreruperilor</i>	<i>Numărul de consumat ori deserviți (NCt)</i>	<i>SAIDI (minute)</i>	<i>SAIFI (întreruperi)</i>
Chișinău	FM	1	0,00031 min.	0,000002
	AT	7731	23,8589 min	0,0202
	AC	1149	0,48512min.	0,0030
	FM/AT/AC	8881	24,3443 min.	0,0232
	Programate	74534	102,7413min.	0,195
Total SRL„Chișinăugaz”			127,0856 min.	0,2182

Notă: Indicatorul SAIDI pentru OSD se va calcula luând ca bază numărul locurilor de consum (NCt), racordate la rețeaua întreprinderii raportoare.

FM - situații de forță majoră sau condiții meteorologice deosebite;

AT - acțiunile terților

AC - alte cauze;

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i \times T_i}{NCt}$$

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i}{NCt}$$

unde termenii utilizați pentru calculul indicatorilor SAIDI și SAIFI au următoarea specificație:

NC_i – numărul locurilor de consum ale consumatorilor finali, afectate de întreruperea i în livrarea gazelor naturale;

T_i – durata întreruperii i în livrarea, gazelor naturale, calculată conform pct. 20 din prezentul Regulament, minute;

NCt – numărul total al locurilor de consum ale consumatorilor finali, racordate la rețeaua de distribuție a OSD la sfârșitul perioadei de referință.

Indicatori garanțați de continuitate în livrarea gazelor naturale

Punct din Regulament	Descriere		Nr. de întreruperi	Menți uni		
Pct. 14, alin 1), lit. a)	Întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (înlocuirea unui echipament de măsurare instalat la bloc/scara blocului, instalarea sau reamplasarea prin sudare a unui echipament de măsurare la un consumator casnic sau a aparatelor de utilizare pentru încălzire locală dintr-un apartament din blocul locativ), care necesită întreruperea parțială sau integrală a livrării gazelor naturale consumatorilor finali din bloc;	Total	1686			
		Cu durata mai mare de 8 ore	0			
Pct. 14, alin 1), lit. b)	Întreruperi programate legate de efectuarea lucrărilor (de verificare la etanșeitate, de reparație, de înlocuire a unui sector sau a unui element al rețelei de gaze naturale, de racordare a obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale cu <i>presiune joasă și medie</i> , inclusiv: (1) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (2) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (4) cu întreruperea livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.	Total	616			
		Cu durata mai mare de 36 ore	0			
		Total	144			
		Cu durata mai mare de 48 ore	0			
		Total	36			
		Cu durata mai mare de 72 ore	0			
		Total	6			
		Cu durata mai mare de 120 ore	0			
		Pct. 14, alin 1), lit. b)	Întreruperi neprogramate legate de lichidarea consecințelor avariilor sau incidentelor, inclusiv: (1) cu întreruperea livrării gazelor naturale la cel mult 100 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (2) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 101 până la 200 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (3) cu întreruperea livrării gazelor naturale a cel mult 201-500 de locuri de consum ale consumatorilor finali; (4) cu întreruperea livrării gazelor naturale la 501 de locuri de consum ale consumatorilor finali și mai mult.	Total	33	
				Cu durata mai mare de 36 ore	0	
Total	3					
Cu durata mai mare de 48 ore	0					
Total	2					
Cu durata mai mare de 72 ore	0					
Total	5					
Cu durata mai mare de 120 ore	0					
Pct. 14, alin 1), lit. c)	Întreruperi, legate de efectuarea de lucrări (reparația, înlocuirea unui sector sau a unui element, racordarea obiectului), necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelelor de gaze naturale de <i>presiune înaltă</i> , cu întreruperea livrării gazelor naturale;			Total	0	
				Cu durata mai mare de 120 ore	0	
Evaluarea continuității în alimentarea cu GN a consumatorilor finali – Numărul întreruperilor						
Punct din Regulament	Descriere		Nr. de consumatori	Menți uni		
Pct. 14, alin 2),	Numărul de consumatori finali (locuri de consum), afectați de întreruperi pe parcursul anului de gestiune	Total	83415			
		Consumatori pentru care a fost depășit numărul admis de întreruperi	0			
Informații privind respectarea obligației de plată a compensațiilor, prevăzută la pct. 15						
Numărul de cazuri de plată a compensațiilor, conform pct. 15				0		
Suma compensațiilor achitate, lei				0		

Reclamații ale consumatorilor finali cu privire la presiunea gazelor naturale

1.	Numărul de reclamații referitor la presiunea necorespunzătoare a gazelor naturale livrate	2
2.	Numărul de cazuri în care măsurarea presiunii gazelor naturale s-a efectuat în termen normativ (pct. 27 - 5 zile lucrătoare).	2
3.	Numărul de reclamații referitor la presiunea gazelor naturale, la care s-a oferit un răspuns în termen normativ (pct. 24 - 15 zile lucrătoare).	2
4.	Valoarea indicatorului ICD1 (pct. 25)	100%

Calitatea relațiilor dintre operatorii de sistem și consumatorii finali

Informarea despre întreruperile neprogramate de către OSD	
Numărul total al consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OSD), afectați de întreruperile neprogramate din rețeaua de distribuție (pct. 37, lit. b) – N_{UA})	8881
Numărul consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OSD), informați în termen normativ de până la 12 ore (pct. 37, lit. b) – N_{U12})	8881
Indicator de calitate IC_2^2 , calculat conform pct. 37, lit. b)	100%
Informarea despre întreruperile programate de către OSD	
Numărul total al consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), afectați de întreruperile <u>programate</u> din rețeaua de transport/distribuție (pct. 45, 46 – N_{Uafect})	74534
Numărul consumatorilor finali (locuri de consum racordate la rețeaua OST/OSD), informați în termen normativ de până la 3 zile calendaristice (pct. 48 – N_{u3})	74534
Indicator de calitate IC_2^3 , calculat conform pct. 48	100%
Eliberarea avizului de racordare solicitanților (pct. 53)	
Numărul total al cererilor pentru eliberarea avizelor de racordare la rețeaua de GN (pct. 53 - $N_{TCracord}$)	3934
Numărul avizelor de racordare/refuzurilor argumentate, eliberate în termen normativ de cel mult 15 zile calendaristice (pct. 53 – N_{15})	3844/90
Indicatorul de calitate IC_3 , calculat conform pct. 53	100 %
Racordarea la rețeaua de gaze naturale (pct. 55)	
Numărul total de cereri de racordare la rețeaua de gaze naturale	1550
Numărul solicitanților de punere sub presiune a instalației de utilizare în termen normativ de cel mult 4 zile lucrătoare	1550
Numărul de cereri de plată a compensației	0
Suma compensațiilor achitate conform pct. 56 (lei)	0
Reconectarea instalației de utilizare la rețeaua de gaze naturale (pct. 57)	
Numărul total de cereri privind reconectarea la rețeaua de gaze naturale	2289
Numărul de reconectări la rețeaua de gaze naturale, efectuate în termen normativ de cel mult 2 zile lucrătoare	2289
Numărul de cereri de plată a compensației	0
Suma compensațiilor achitate conform pct. 58 (lei)	0
Montarea unui alt echipament de măsurare în locul celui supus verificării metrologice, sau defectat nu din vina consumatorului casnic (pct. 59)	
Numărul total de cazuri de demontare a echipamentelor de măsurare ale consumatorilor casnici cu scopul verificării metrologice sau în cazul defectării nu din vina consumatorului casnic, fără instalarea altui echipament de măsurare	927
Numărul de cazuri de restabilire a evidenței gazelor naturale în termen mai mare de 10 zile calendaristice	0
Numărul de cereri de plată a compensației	0
Suma compensațiilor achitate conform pct. 60 (lei)	0

***Durata medie de procesare a cererilor și reclamațiilor, calculată în
conformitate cu prevederile pct. 65 alin. (2), (3)***

1) Numărul total al cererilor privind eliberarea avizului de racordare la rețelele de transport și/sau de distribuție a gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora T_m , exprimată în zile, calculat în baza formulei:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Si} \times t_i}{N_{St}},$$

unde:

N_{Si} – numărul cererilor procesate în intervalul de timp t_i ;

t_i – durata de procesare a cererii, exprimată în zile;

N_{St} – numărul total de cereri primite;

$$T_m = \frac{(67 * 1) + (146 * 2) + (156 * 3) + (177 * 4) + (241 * 5) + (497 * 6) + (637 * 7) + (591 * 8) + (465 * 9) + (404 * 10) + (186 * 11) + (163 * 12) + (127 * 13) + (45 * 14) + (32 * 15)}{3934 \text{ (cereri primite)}} = 7,6 \text{ zile}$$

2) Numărul total al reclamațiilor primite și durata medie de procesare a acestora T_m , exprimată în zile, calculată în baza formulei:

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}},$$

unde:

N_{Ri} – numărul reclamațiilor procesate în intervalul de timp t_i ;

t_i – durata de procesare a reclamațiilor, exprimată în zile;

N_{Rt} – numărul total al reclamațiilor primite.

* 0-10 zile – 113 reclamanții;

* 11-20 zile – 281 reclamanții;

* 21-30 zile – 837 reclamanții.

$$T_m = \frac{(113 * 10) + (281 * 20) + (837 * 30)}{1231} = 25,8 \text{ zile}$$