

**RAPORT CU PRIVIRE LA NIVELUL DE REALIZARE A INDICATORILOR
GENERALI DE PERFORMANTA, CORESPUNZATORI ANULUI 2009**

| Indicatorul de performanta (nr. articolului) | Obiectiv | Realizat |
|--|-----------------|-----------------|
| IGP1 - Rezolvarea solicitarilor de acces în vederea racordarii la SD (art. 14) | 98% | 100% |
| IGP2 - Notificarea consumatorului în legatura cu întreruperile planificate si neplanificate ale serviciului (art. 15 alin. (1) si (2)) | 95% | 100% |
| IGP3 - Obligatiile OSD de informare a solicitantilor /consumatorilor decurgând din legatura cu alte reglementari ale autoritatii (art. 16 alin.(1)) | 95% | 98% |
| IGP4 - Informatii privind standardele de performanta (art. 17) | 100% | 100% |
| IGP 6 -Indicatori de siguranta (art. 19 alin. (1) lit. (a)) (art. 19 alin. (1) lit. (b)) (art. 19 alin. (1) lit. (c)) | Maximum 8,3% | 7,76% |
| | 0,8 | 0 |
| | 0,1 | 0,042 |

IGP5- Tel Verde pentru consumatori S.C. TULCEA GAZ S.A. a pus la dispozitia consumatorilor, din martie 2006, un numar de telefon de urgenta netaxabil, accesibil 24 de ore din 24, pentru preluarea problemelor acestora. Telefonul este montat in dispecerat si are numarul 0800.882.222.

In cursul anului 2009 au fost inregistrate un numar de 27 apeluri, dupa cum urmeaza::

- 8 apeluri privind scapari de gaze la bransamente sau instalatii de utilizare – rezolvate in regim de urgenta;
- 14 apeluri privind transmiterea indexului de catre consumatorii casnici;
- 3 apeluri privind confirmarea reprogramarii verificarii instalatiei de utilizare;
- 2 apeluri fara legatura cu activitatea de distributie.

Solicitarile adresate telefonic au fost solutionate in mod operativ.

DIRECTOR GENERAL,

ing. Ion Emil Dragomir