

## Indicatori de performanta ai serviciului de alimentare cu energie termica - FURNIZOR

| Nr. Crt. | Indicatori de performanta                                                                                                                                                                                         |                                 | Valoare prognozata anual |     |     |     |       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-------|
|          | Denumire                                                                                                                                                                                                          |                                 | I                        | II  | III | IV  | Anual |
| 1        | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind bransarea utilizatorilor</b>                                                                                                                                 |                                 |                          |     |     |     |       |
|          | a) Numarul de solicitari ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul de termoficare                                                                                                                          | Apa fierbinte                   | 20                       | 22  | 17  | 7   | 66    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | Utilizatori de tip comercial    | 10                       | 11  | 6   | 6   | 33    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban        | 10                       | 11  | 11  | 1   | 33    |
|          | b) Numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului pana la primirea de catre acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de: | 15 zile calendaristice          | 10                       | 12  | 12  | 7   | 41    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | 30 zile calendaristice          | 10                       | 10  | 5   | 0   | 25    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | 60 zile calendaristice          | 0                        | 0   | 0   | 0   | 0     |
| 2        | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind contractarea</b>                                                                                                                                             |                                 |                          |     |     |     |       |
|          | a) Numarul de contracte încheiate pe categorii de utilizatori                                                                                                                                                     | Utilizatori de tip comercial    | 10                       | 20  | 8   | 30  | 68    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban        | 5                        | 4   | 0   | 9   | 18    |
|          | b) Numarul de contracte de la litera a) încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice                                                                                                                          |                                 | 6                        | 5   | 2   | 10  | 23    |
|          | c) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale                                                                                                                                                |                                 | 0                        | 3   | 3   | 5   | 11    |
|          | d) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice                                                                                               |                                 | 0                        | 2   | 3   | 2   | 7     |
| 3        | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind masurarea energiei termice</b>                                                                                                                               |                                 |                          |     |     |     |       |
|          | a) Numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare pe tipuri de agent termic si categorii de utilizatori                                                                                  | Apa fierbinte agent primar      |                          |     |     |     |       |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip industrial | 2                        | 1   | 1   | 2   | 6     |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip comercial  | 1                        | 1   | 1   | 1   | 4     |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip agricol    | 0                        | 0   | 0   | 0   | 0     |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip urban      | 1                        | 0   | 0   | 1   | 2     |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | Apa fierbinte agent secundar    |                          |     |     |     |       |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Apa calda de consum           |                          |     |     |     |       |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip comercial  | 2                        | 3   | 3   | 3   | 11    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip urban      | 10                       | 8   | 12  | 11  | 41    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Incalzire                     |                          |     |     |     |       |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip comercial  | 6                        | 5   | 2   | 3   | 16    |
|          |                                                                                                                                                                                                                   | - Utilizatori de tip urban      | 15                       | 12  | 8   | 15  | 50    |
|          | b) ponderea din numarul de reclamatii de la litera a) care sunt justificate                                                                                                                                       |                                 | 20%                      | 36% | 13% | 9%  | 20%   |
|          | c) procentul de solicitari de la litera a) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile                                                                                                                          |                                 | 80%                      | 95% | 95% | 95% | 91%   |

|   |                                                                                                                                   |                              |     |    |     |     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|----|-----|-----|
|   | lucratoare, care nu includ si durata verificarii metrologice în laboratorul autorizat                                             |                              |     |    |     |     |
|   | d) numarul anual de sesizari din partea agentilor de protectie a mediului sau protectia consumatorului.                           | 10                           | 5   | 5  | 10  | 30  |
| 4 | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind citirea, facturarea si încasarea contravalorii</b>                           |                              |     |    |     |     |
|   | a) Numarul de reclamatii privind facturarea                                                                                       | 50                           | 25  | 25 | 50  | 150 |
|   | b) Numarul de reclamatii de la litera a) rezolvate în termenul de 10 zile                                                         | 50                           | 25  | 25 | 50  | 150 |
|   | c) Numarul de reclamatii de la litera a) ce s-au dovedit a fi justificate                                                         | 15                           | 3   | 3  | 15  | 36  |
|   | d) numarul de actiuni aflate pe rol în instanta privind facturarea                                                                | 115                          | 120 | 10 | 135 | 380 |
|   | e) numarul de actiuni pierdute în instanta privind facturarea                                                                     | 6                            | 5   | 1  | 7   | 19  |
|   | f) numarul de actiuni câstigate în instanta privind facturarea                                                                    | 109                          | 115 | 9  | 128 | 361 |
| 5 | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile neprogramate</b>                                               |                              |     |    |     |     |
|   | a) numarul de întreruperi neprogramate                                                                                            | 3                            | 2   | 1  | 3   | 9   |
|   | b) numarul de utilizatori afectati de întreruperile neprogramate                                                                  | Utilizatori de tip comercial | 3   | 3  | 3   | 12  |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 2   | 2  | 1   | 7   |
|   | c) numarul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori                                                                 | Utilizatori de tip comercial | 3   | 3  | 3   | 12  |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 2   | 2  | 1   | 7   |
|   | d) numarul de utilizatori afectati de întreruperile accidentale pe categorii de utilizatori                                       | Utilizatori de tip comercial | 3   | 3  | 3   | 12  |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 2   | 2  | 1   | 7   |
|   | e) durata medie a întreruperilor pe categorii de utilizatori (ore)                                                                | Utilizatori de tip comercial | 6   | 6  | 6   | 6   |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 4   | 4  | 4   | 4   |
| 6 | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile programate</b>                                                 |                              |     |    |     |     |
|   | a) Numarul de întreruperi programate                                                                                              | 3                            | 2   | 1  | 3   | 9   |
|   | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                                                                                 | 4                            | 4   | 4  | 4   | 4   |
|   | c) Numarul de utilizatori afectati de aceste întreruperi pe categorii de utilizatori                                              | Utilizatori de tip comercial | 3   | 3  | 3   | 12  |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 2   | 2  | 1   | 7   |
|   | d) Numarul de întreruperi cu durata programata depasita                                                                           | 2                            | 1   | 1  | 2   | 6   |
| 7 | <b>Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile datorita nerespectarii clauzelor contractuale</b>              |                              |     |    |     |     |
|   | a) numarul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori | Utilizatori de tip comercial | 0   | 6  | 4   | 10  |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 0   | 18 | 22  | 40  |
|   | b) numarul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentati în mai putin de 3 zile calendaristice |                              | 0   | 22 | 23  | 45  |
|   | c) Numarul de contracte suspendate partial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori                  | Utilizatori de tip comercial | 0   | 0  | 0   | 0   |
|   |                                                                                                                                   | Utilizatori de tip urban     | 0   | 0  | 0   | 0   |
|   | d) Numarul de întreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale                                                        |                              | 0   | 0  | 0   | 0   |
|   | e) Numarul de utilizatori care au fost alimentati în regim de restrictii                                                          |                              | 0   | 0  | 0   | 0   |

|    |                                                                                                                                                                                                                       |                              |     |     |     |       |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|-----|-----|-------|-----|
| 8  | Indicatori generali anuali de performanta privind raspunsurile la solicitarile, sesizarile sau reclamatiaile utilizatorilor                                                                                           |                              |     |     |     |       |     |
|    | a) Numarul de sesizari scrise, altele decât cele la care se refera explicit prezentul regulament                                                                                                                      | 200                          | 300 | 500 | 300 | 1300  |     |
|    | b) Procentul din totalul de litera a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice                                                                                                            | 70%                          | 60% | 50% | 50% | 57,5% |     |
| 9  | Indicatorii garantati anuali de performanta privind serviciul de furnizare a energiei termice                                                                                                                         |                              |     |     |     |       |     |
|    | a) Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre furnizori a obligatiilor din licenta                                                                                                                     | 20                           | 10  | 10  | 20  | 60    |     |
|    | b) Numarul de încălcari a obligatiilor furnizorului rezultate din analizele autoritatii de reglementare competente si modul de solutionare pentru fiecare caz în parte                                                | 0                            | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
| 10 | Indicatorii garantati anuali de performanta privind calitatea energiei termice furnizate                                                                                                                              |                              |     |     |     |       |     |
|    | a) Numarul de reclamatii privind calitatea energiei termice furnizate pe categorii de utilizatori si tipuri de agent termic                                                                                           | Apa fierbinte                | 300 | 230 | 200 | 250   | 980 |
|    |                                                                                                                                                                                                                       | Utilizatori de tip comercial | 10  | 0   | 0   | 10    | 20  |
|    |                                                                                                                                                                                                                       | Utilizatori de tip urban     | 290 | 230 | 200 | 240   | 960 |
|    | b) Numarul de reclamatii de la litera a) care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                                 | 200                          | 100 | 100 | 150 | 550   |     |
|    | c) Numarul de întreruperi în furnizarea energiei termice care depasesc limitele parametrilor de calitate prevazute în prezentul regulament sau în contractele încheiate cu utilizatorii, altii decât cei de tip urban | 0                            | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
|    | d) Numarul de reclamatii privind nerespectarea gradului de asigurare în furnizare                                                                                                                                     | 0                            | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
|    | e) Valoarea pagubelor platite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare                                                                                                    | 0                            | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
| 11 | Indicatorii garantati anuali de performanta, a caror nerespectare atrage sanctiuni sau reduceri tarifyare                                                                                                             |                              |     |     |     |       |     |
|    | a) Numarul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                                                                                                                                                      | 8                            | 4   | 4   | 8   | 24    |     |
|    | b) Numarul de cereri de la litera a) pentru care s-au acordat reduceri                                                                                                                                                | 2                            | 1   | 1   | 2   | 6     |     |
|    | c) Valoarea reducerilor acordate                                                                                                                                                                                      | 40                           | 20  | 20  | 40  | 120   |     |