

INDICATORI DE PERFORMANTA AI SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA

Nr. Crt.	Indicatori de performanta Denumire		Valoare realizata trimestrial/ anual				
			Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Anual
1	Numarul de solicitari ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament sau pentru modificarea racordului/bransamentului existent	Abur					-
		Apa fierbinte					
		Apa calda	7%	14%	21%	58%	100%
		Producatori					-
		Alti operatori de transport/distributie					-
		Utilizatori de tip industrial (racord nou/modif racord)	7% / 0%	7% / 7%	7% / 7%	0% / 52%	21% / 66%
		Utilizatori de tip urban (racord.nou/modif racord)			6,5% / 0%	6,5% / 0%	13% / 0%
Numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul inregistrarii cererii de racordare din partea utilizatorului pana la primirea de catre acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic	15 zile calendaristice	5%	10%	14%	38%	67%	
	30 zile calendaristice	0%	3%	0%	30%	33%	
	60 zile calendaristice	0%	0%	0%	0%	0%	
2	Numarul de intreruperi neprogramate altele decat cele accidentale		30	25	25	30	110
Numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate, altele decat cele accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producatori					-	
	Alti operatori de transport/distributie					-	
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	250	350	350	250	1200	
Durata medie a intreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producatori						
	Alti operatori de transport/Distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	4h	4 h	5 h	3 h	4 h	
3	Numarul de intreruperi accidentale		90	60	50	150	350
Numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale pe tipuri de utilizatori	Producatori					-	
	Alti operatori de transport/distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	800	800	600	1400	3600	
Durata medie a intreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producatori						
	Alti operatori de transport/Distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	16h	8h	8h	16h	12h	
4	Numar de intreruperi programate		400	400	400	600	1800
Numarul de utilizatori afectati de intreruperile Programate	Producatori						
	Alti operatori de transport/distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	6000	4000	4000	9000	23000	
Durata medie a intreruperilor programate	Producatori						
	Alti operatori de transport/distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	6h	6h	12h	12h	8h	
	Numarul de intreruperi cu durata programata depasita						
5	Numar de intreruperi cauzate de terti: Electrocentrale, Electrica, ApaCanal, etc		200	200	200	300	900
Numarul de utilizatori afectati de intreruperile cauzate de terti	Producatori						
	Alti operatori de transport/distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	2000	4000	6000	5000	17000	
Durata medie a intreruperilor cauzate de terti	Producatori						
	Alti operatori de transport/distributie						
	Utilizatori de tip industrial						
	Utilizatori de tip urban	4h	8h	16h	8h	9h	

Nr. Crt.	Indicatori de performanta		Valoare realizata trimestrial/anual				
	Denumire		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Anual
6	Numarul de reclamatii privind calitatea en. termice	Abur					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	150	100	100	250	600
		Producatori					
		Alti operatori de transport/distributie					
		Utilizatori de tip industrial					
	Utilizatori de tip urban	160	110	110	290	670	
7	Numarul de reclamatii care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distributie	Abur	50	50	50	100	250
		Apa fierbinte					
		Apa calda					
		Durata medie de functionare a retelelor termice avand cel putin unul dintre parametri: presiune, temperatura, debit de valoare mai mica decat limita inferioara prevazuta in contract, care s-a dovedit a fi din vina operatorului de distributie					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	30	30	30	60	150
8	Numarul de reclamatii care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distributie	Abur					
		Apa fierbinte					
		Apa calda					
		Durata medie de functionare a retelelor termice avand cel putin unul dintre parametri: presiune, temperatura, debit de valoare mai mare decat limita superioara prevazuta in contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distributie					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	6h	4 h	4h	6h	5h
9	Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operatorul de si/sau distributie a energiei termice a obligatiilor prevazute in licenta	Abur					
		Apa fierbinte					
		Apa calda					
		Distributie a energiei termice					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	150	80	80	190	500
10	Numarul de reclamatii care nu au putut fi rezolvate	Abur	20	10	10	30	70
		Apa fierbinte					
		Apa calda					
		Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operatorul de si/sau distributie a energiei termice a obligatiilor prevazute in licenta					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	20	20	20	30	90
10	Numarul de incalcarii ale obligatiilor operatorului de transport si/sau distributie a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de catre autoritatea competenta si modul de solutionare	Abur					
		Apa fierbinte					
		Apa calda					
		Numarul de incalcarii ale obligatiilor operatorului de transport si/sau distributie a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de catre autoritatea competenta si modul de solutionare					
		Apa fierbinte					
		Apa calda	2	2	2	3	9