

**Indicatori de performanta ai serviciului de alimentare cu energie termica pentru activitatile de productie si furnizare a energiei termice – anii 2014,2015**

Nr. crt.	Indicatori de performanta		Valoare trimestriala /anuala				
	Denumire		I	II	III	IV	anual
1	<b>Indicatori de performanta privind intreruperile neprogramate</b>						
	Numărul de intreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale		0	0	0	0	0
	Numărul de utilizatori afectați de intreruperile neprogramate, altele decât cele accidentale, pe tipuri de utilizatori	Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	Numărul de intreruperi accidentale		1	0	0	1	2
	Numărul de utilizatori afectați de intreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	Utilizatori de tip urban	32	0	0	40	72
	Durata medie a intreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	Utilizatori de tip urban	30min	0	0	30min	1
2	<b>Indicatori de performanta privind intreruperile programate</b>						
	Numărul de intreruperi programate		1	1	1	1	4
	Durata medie a intreruperilor programate (ore)		1	1	1	1	4
	Numărul de utilizatori afectați de intreruperile programate	Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	Numărul de intreruperi cu durata programata depășită		0	0	0	0	0
3	<b>Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice</b>	Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
4	<b>Indicatori de performanta privind nerespectarea obligatiilor rezultate din acordarea licentei</b>						
	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor prevăzute în licența		0	0	0	0	0
	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă, și modul de soluționare		0	0	0	0	0
5	<b>Indicatori generali anuali de performanta privind contractarea</b>						
	a) Numar de contracte incheiate pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip urban	240	0	0	0	240
	b) Numar de contracte de la litera a) incheiate in mai putin de 15 zile calendaristice		100	0	0	0	100
	c) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale		0	0	0	0	0
	d) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in mai putin de 15 zile calendaristice		0	0	0	0	0
6	<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 pentru utilizatorii de tip urban	Apa calda	2	3	4	3	12
		Apa fierbinte	244	0	0	0	244
	b) Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. a) care sunt justificate		0	0	0	0	0
	c) Procentul de solicitari de la lit a) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare, care nu include si durata verificarii metrologice in laborator autorizat		0	0	0	0	0
	d) Numarul anual de sezizari din partea agentilor de protectia mediului sau protectia consumatorului		0	0	0	0	0
7	<b>Indicatori generali anuali de performanta privind citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate</b>						
	a) Numarul de reclamatii privind facturarea		0	0	0	2	2

	b) Numarul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile		0	0	0	0	0
	c) Numarul de reclamatii de la lit. a) ce s-au dovedit a fi justificate		0	0	0	0	0
	d) Numarul de actiuni aflate pe rol in instanta privind facturarea		0	0	17	16	33
	e) Numarul de actiuni pierdute in instanta privind facturarea		0	0	0	1	1
	f) Numarul de actiuni castigate in instanta privind facturarea		0	0	16	16	32
8	<b>Indicatori generali de performanta privind intreruperile datorita nerespectarii clauzelor contractuale</b>						
	a) Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	b) Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea energiei termice, realimentati in mai putin de 3 zile		0	0	0	0	0
	c) Numarul de contracte suspendate partial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	d) Numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale		0	0	0	0	0
9	<b>Indicatori generali anuali de performanta privind raspunsurile la solicitarile, sesizarile sau reclamatile utilizatorilor</b>						
	a) Numarul de sezizari scrise, altele decat cele la care se refera explicit prezentul regulament		1	1	1	1	4
	b) Procentul din totalul de la litera a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile		100%	100%	100%	100%	100%