

**Indicatori de performanta ai serviciului public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat  
in ceea ce priveste bransarea la SACET si contractarea energiei termice - NIVEL GARANTAT**

Nr.crt	Indicatori de performanta				Valoare indicator - nivel garantat
1	numar de bransamente termice in functiune pe categorii de:	agent termic	abur		-
			apa fiebinte		-
			apa fierbinte/apa calda	incalzire apa calda de consum	- -
		utilizatori	populatie		123
			operatori economici		-
			instituti publice		-
2	numar de cereri pentru un bransament termic nou, pe categorii de:	agent termic	abur		-
			apa fiebinte		-
			apa fierbinte/apa calda	incalzire apa calda de consum	- -
		utilizatori potentiali	populatie		la solicitare
			operatori economici		-
			instituti publice		-
3	Durata solutionarii cererilor pentru un bransament termic nou (zile)				60
4	Nr. cereri pentru un bransament termic nou, la care durata solutionarii a depasit 60 zile lucratoare				0
5	Durata suplimentara, peste 60 de zile lucratoare, a solutionarii cererilor pentru un bransament termic nou (zile)				0
6	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorului de performanta garantat privind solutionarea cererilor pentru un bransament termic nou (lei)				0
7	Nr. cereri pentru un bransament termic nou, care au fost respinse				0
8	Nr. cereri pentru modificarea bransamentului termic existent, pe categorii de:	agent termic	abur		-
			apa fiebinte		-
			apa fierbinte/apa calda	incalzire apa calda de consum	- -
		utilizatori potentiali	populatie		la solicitare
			operatori economici		-
			instituti publice		-
9	Durata solutionarii cererilor pentru un bransament termic existent (zile)				60
10	Nr. cereri pentru un bransament termic existent, la care durata solutionarii a depasit 60 zile lucratoare				0
11	Durata suplimentara, peste 60 de zile lucratoare, a solutionarii cererilor pentru un bransament termic existent (zile)				0
12	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorului de performanta garantat privind solutionarea cererilor pentru un bransament termic existent (lei)				0
13	Nr. cereri pentru un bransament termic existent, care au fost respinse				0
14	Nr. cereri de bransare, pe categorii de:	agent termic	abur		-
			apa fiebinte		-
			apa fierbinte/apa calda	incalzire apa calda de consum	- -
		utilizatori potentiali	populatie		la solicitare
			operatori economici		-
			instituti publice		-
15	Durata solutionarii cererilor de bransare (zile)				60
16	Nr. cereri de bransare care au fost respinse				0
17	Nr. cereri de deconectare de la consumatorii din condominii				0
18	Durata solutionarii cererilor de deconectare (zile)				0
19	Nr. cereri de deconectare care au fost respinse				0



**Indicatori de performanta ai serviciului public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat  
in ceea ce priveste asigurarea continuitatii SPAET - NIVEL GARANTAT**

Nr.crt	Indicatori de performanta	Valoare indicator - nivel garantat	
1	Nr. de intreruperi programate		
2	Nr. utilizatori afectati de intreruperile programate, pe categorii de:	populatie	-
		operatori economici	-
		institutii publice	-
3	Durata programata a intreruperilor programate, (ore )	250 ore/an	
4	Durata reala a intreruperilor programate	≤ 250 ore/an	
5	Nr. intreruperi programate, cu durata programata depasita	0	
6	Durata suplimentara, peste 250 ore/an si contract a intreruperilor programate (ore)	0	
7	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorului de performanta garantat privind solutionarea durata suplimentara peste durata programata a intreruperilor programate (lei)	0	
8	Nr. intreruperi neprogramate/accidentale	4 intreruperi/durata cumulata 12 zile/an	
9	Nr. utilizatori afectati de intreruperile neprogramate/accidentale, pe categorii de:	populatie	123
		operatori economici	-
		institutii publice	-
10	Numarul/durata cumulata a intreruperilor neprogramate/accidentale (ore)	0	
11	Numarul/durata cumulata suplimentar/suplimentara, peste 4 intreruperi cu durata cumulata de 12 zile/an si contract	0	
	a intreruperilor neprogramate/accidentale (zile)		
12	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorului de performanta garantat privind numarul si durata cumulata a intreruperilor neprogramate/accidentale (zile)	0	



**Indicatori de performanta ai serviciului public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat  
in ceea ce priveste masurarea energiei termice livrate prin SACET si calitatea SPAET - NIVEL GARANTAT**

Nr.crt	Indicatori de performanta			Valoare indicator - nivel garantat		
1	Nr. grupuri de masurare pentru decontarea energiei termice, pe categorii de agent termic		abur	-		
			apa fierbinte	-		
			apa fierbinte/apa calda	incalzire	101	
			apa fierbinte/apa calda	apa calda de consum	101	
2	Nr. reclamatii privind neincadrarea parametrilor agentului termic livrat (presiune, temperatura, debit) in limitele prevazute in contract, pe categorii de:		agent termic	abur	-	
			agent termic	apa fierbinte	-	
			agent termic	apa fierbinte/apa calda	incalzire	-
			agent termic	apa fierbinte/apa calda	apa calda de consum	-
			utilizatori potentiali	populatie	0	
utilizatori potentiali	operatori economici	-				
utilizatori potentiali	institutii publice	-				
3	Nr. reclamatii privind neincadrarea parametrilor agentului termic livrat (presiune, temperatura, debit) in limitele prevazute in contract, care s-au dovedit nejustificate			0		
4	Durata suplimentare, peste 250 ore, de functionare cu cel putin unul dintre parametrii agentului termic livrat in afara limitelor prevazute in contract (ore)			0		
5	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorului de performanta garantat privind durata de functionare cu cel putin unul dintre parametrii agentului termic livrat in afara limitelor prevazute in contract (lei)			0		
6	Valoarea despagubirilor platite pentru deteriorarea unor spatii/instalatii ale utilizatorilor din portofoliul sau, daca aceasta s-a produs din cauza neasigurarii, in punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor			0		
	din contractele incheiate, din vina operatorului SPAET (lei)					



**Indicatori de performanta ai serviciului public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat  
in ceea ce priveste masurarea energiei termice livrate prin SACET si calitatea SPAET - NIVEL GARANTAT**

Nr.crt	Indicatori de performanta		Valoare indicator - nivel garantat
1	Numar de reclamatii primite pe categorii de utilizatori/consumatori	populatie	0
		operatori economici	-
		instituti publice	-
2	Durata solutionarii reclamatilor (zile)		maxim 30 zile de la inreg. Sesizarii
3	Nr. reclamatii care s-au dovedit nejustificate		0
4	Nr. sesizari privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice		0
5	Durata solutionarii sesizatiilor privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice (zile)		10 zile lucratoare
6	Nr. sesizari privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice, la care durata solutionarii a depasit 10 zile lucratoare		
7	Durata suplimentara, peste 10 zile lucratoare, a solutionarii sesizarilor privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice (zile)		0
8	Nr. sesizari privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice, care s-au dovedit nejustificate		0
9	Valoarea compensatiilor platite pentru neindeplinirea indicatorilor de performanta garantat privind intervalul de timp dintre data inregistrarii unei sesizari privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare pentru decontarea energiei termice si pana la data solutionarii acesteia (lei)		0
10	Nr. de cereri primite pentru acordarea de compensatii, pe categorii de utilizatori	populatie	0
		operatori economici	-
		instituti publice	-
11	Durata solutionarii cererilor pentru acordarea de compensatii (zile)		60 zile lucratoare
12	Nr. cereri pentru acordarea de compensatii, la care durata solutionarii a depasit 60 de zile lucratoare		0
13	Durata suplimentara, peste 60 de zile lucratoare, a solutionarii cererilor pentru acordarea de compensatii (zile)		0
14	Nr. cereri de compensatii care au fost respinse		0
15	Valoarea compensatiilor total platite (lei)		0
16	Valoarea compensatiilor platite fara cereri (lei)		0
17	Nr. cereri primite pentru acordarea de despagubiri, pe categorii de:	populatie	0
		operatori economici	-
		instituti publice	-
		proprietari ai constructiilor din vecinatatea SACET	-
18	Durata solutionarii cererilor pentru acordarea de despagubiri (zile)		0
19	Nr. cereri de despagubiri care au fost respinse		0
20	Valoarea despagubirilor total platite (lei)		0
21	Proceduri proprii elaborare si publicate/actualizate, privind:	masurarea/stabilirea consumurilor de energie termica aferente fiecarui utilizator si fiecarei perioade de facturare(da/nu)	DA
		facturarea si plata energiei termice furnizate (da/nu)	DA
		masurarea/determinarea si inregistrarea parametrilor agentului termic (da/nu)	DA
		masurarea/stabilirea consumurilor de apa rece pentru prepararea apei calde de consum (da/nu)	DA
		accesul tertilor la retelele termice, inclusiv emiterea avizelor tehnice de bransare/racordare si programarea productiei si/sau achizitiei de energie termice (da/nu)	NU
		debransarea/deconectarea de la SACET (da/nu)	DA
		solutionarea cererilor, sesizarilor si reclamatilor primite (da/nu)	DA



	acordarea compensatiilor/despagubirilor (da/nu)	DA
	inregistrarea duratei suplimentare a intreruperilor neprogramate/accidentale si a abaterilor parametrilor agentului termic fata de clauzele din contractele incheiate, inclusiv a masurilor necesare/intreprinse pt. remediere (da/nu)	DA
	inregistrarea situatiilor de nefunctionare sau functionare defectuoasa a grupurilor/echipamentelor de masurare instalate in SACET, inclusiv a masurilor necesare/intreprinse pentru remediere (da/nu)	DA
22	Nr. incalcarii ale obligatiilor prevazute de reglementarile in vigoare, rezultate din controalele efectuate de ANRE	NU SUNT
23	Nr. incalcarii ale obligatiilor prevazute de reglementarile in vigoare, rezultate din controalele efectuate de ANRE, cu termenul de conformare depasit	NU SUNT
24	Nr. linii telefonice disponibile pentru comunicarea cu utilizatorii/consumatorii	2
25	Comunicarea cu utilizatorii/consumatorii prin mijloace electronice (da/nu)	DA

Intocmit,  
Coropcianu Stefana - Teodora


