

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE ÎN SISTEM CENTRALIZAT

**Tabelul 1 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește
asigurarea continuității**

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator		
				Nivel minim	Nivel	
	0	1		2	perioada de tranziție	3
1.	Nr. de utilizatori afectați de întreruperile programate, pe categorii de:	populație				
		consumatori noncasnici		operatori economici		
				instituții publice		
2.	Durata programată a întreruperilor programate (ore)					
3.	Durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET			250 ore/an și contract		250 ore/an și contract
4.	Durata reală a întreruperilor programate (ore)					
5.	Nr. de întreruperi programate, cu durata programată depășită					
6.	Numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET			4 întreruperi, cu durata cumulată de 12 zile/an și contract		
7.	Nr. de utilizatori afectați de depășirea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 26 alin. (2) din SP					
8.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat privind durata suplimentară peste durata programată a întreruperilor programate (lei)			0,03% pentru fiecare oră suplimentară din valoarea facturii pentru o lună de consum similară a anului anterior		
9.	Nr. de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate/accidentale, pe categorii de:	populație				
		consumatori noncasnici		operatori economici		
				instituții publice		
10.	Nr. de utilizatori pentru care s-a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 26 alin. (3) din SP					

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator		
				Nivel minim	Nivel	
	0	1		2	perioada de tranziție	3
11.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat privind numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale (lei)			0,7% pentru fiecare zi suplimentară		

**Tabelul 2 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește
măsurarea energiei termice livrate prin SACET și calitatea SPAET**

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator	
				Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1				
1.	Nr. de reclamații privind neîncadrarea parametrilor agentului termic livrat (presiune,	agent termic	abur		
			apă fierbinte		
			încălzire		

Nr. crt.	Indicatori de performanță				Valoare indicator	
					Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
	temperatură, debit) în limitele prevăzute de contract, pe categorii de:		apă fierbinte/apă caldă	apă caldă de consum		
		utilizatori	populație			
			consumatori noncasnici	operatori economici		
				instituții publice		
2.	Nr. de reclamații privind neîncadrarea parametrilor agentului termic livrat în limitele prevăzute de contract, care s-au dovedit neîntemeiate					
3.	Nr. de utilizatori afectați de depășirea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 31 alin. (2) din SP					
4.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 31 alin. (2) din SP (lei)				0,03% din valoarea facturii/lună de consum similară, pentru fiecare oră suplimentară	
5.	Nr. de cereri de despăgubire solicitate de utilizatorii afectați de deteriorarea unor spații/instalații cauzate de neasigurarea în punctele de delimitare a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate					

Nr. crt.	Indicatori de performanță		Valoare indicator	
			Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1			
6.	Nr. de cereri de despăgubire solicitate de utilizatorii afectați de deteriorarea unor spații/instalații cauzate de neasigurarea în punctele de delimitare a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, care s-au dovedit neîntemeiate			
7.	Valoarea despăgubirilor plătite pentru deteriorarea unor spații/instalații ale utilizatorilor din portofoliul său, cauzate de neasigurarea, în punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, din vina OF (lei)			

Tabelul 3 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor primite de OF

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator	
				Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1			2	3
1.	Nr. de reclamații primite în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate, pe categorii de utilizatori/consumatori:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
2.	Nr. de reclamații care s-au dovedit neîntemeiate				
3.	Nr. de reclamații la care nu s-a răspuns în termenul legal				
4.	Durata medie a soluționării reclamațiilor (zile)				
5.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice				
6.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, care s-au dovedit neîntemeiate				
7.	Durata medie a soluționării sesizărilor privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice			10 zile lucrătoare	10 zile lucrătoare

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator	
		Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
8.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, la care durata soluționării a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP		

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator	
		Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1	2	3
9.	Nr. de cereri de compensare solicitate de utilizatorii afectați ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP		
10.	Nr. de cereri de compensare plătite ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP		
11.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP (lei)	30 lei/zi de întârziere*	
12.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de compensații, pe categorii de utilizatori:	populație	
		consumatori noncasnici	
		operatori economici instituții publice	
13.	Nr. de cereri pentru acordarea de compensații, care s-au dovedit neîntemeiate		
14.	Durata medie a soluționării cererilor pentru acordarea de compensații	60 zile lucrătoare	60 zile lucrătoare
15.	Nr. de cereri pentru acordarea de compensații, la care durata soluționării a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP		
16.	Nr. de cereri de compensare plătite ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP		
17.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP (lei)	10 lei/zi de întârziere*	
18.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de despăgubiri, pe categorii de:	populație	
		consumatori noncasnici	
		operatori economici instituții publice	
		proprietari ai construcțiilor din vecinătatea SACET	
19.	Nr. de cereri de despăgubiri care s-au dovedit neîntemeiate		
20.	Durata medie a soluționării cererilor pentru acordarea de despăgubiri (zile)		
21.	Valoarea despăgubirilor plătite (lei)		

Tabelul 4 – Indicatori de performanță garantați

Nr. crt.	Indicator de performanță garantat	Nivel garantat
1	Durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET	250 ore/an și contract
2	Numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET	4 întreruperi, cu durata cumulată de 12 zile/an și contract
3	Durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic în afara limitelor prevăzute în contract	250 ore/an și contract
4	Intervalul de soluționare a unei cereri pentru acordarea de compensații	60 zile lucrătoare