

ANEXA 1 – la Regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termica din municipiul Cluj Napoca

INDICATORI DE PERFORMANTA

Indicatori de performanta ai serviciului de alimentare cu energie termica

Nr. crt	Indicatori de performanta Denumire		Valoare de realizat/an
1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament sau pentru modificarea racordului/bransamentului existent	Abur	-
		Apa fierbinte	0
		Apa calda	1
		Producători	0
		Alți operatori de transport/distribuție	-
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	1
	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului pana la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 de zile calendaristice	0
		60 de zile calendaristice	1
2	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale		1000
	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, altele decât cele accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producători	1
		Alți operatori de transport/distribuție	-
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	2500
	Numărul de întreruperi accidentale		1000
	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producători	1
		Alți operatori de transport/distribuție	-
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	2500
3	Durata medie (ore) a intreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori	Producători	12
		Alți operatori de transport/distribuție	24
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	12
4	Numărul de întreruperi programate		1000
	Durata medie (ore) a intreruperilor programate		24
	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	Producători	1
		Alți operatori de transport/distribuție	10
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	2500
	Numărul de întreruperi cu durata programata depășită		0
5		Abur	-

	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	Apa fierbinte	10
		Apa caldă	1000
		Producători	5
		Alți operatori de transport/distribuție	-
		Utilizatori de tip industrial	-
		Utilizatori de tip urban	1000
6	Numărul de reclamații care s-au dovedit a fi din vina operatorului de transport și/sau distribuție a energiei termice		200
	Numărul intervalelor de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii debit, presiune, temperatura, de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de transport și/sau distribuție	Abur	-
		Apa fierbinte	50
		Apa caldă	500
	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatura, debit de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de transport și/sau distribuție	Abur	-
		Apa fierbinte	20 ore
		Apa caldă	20 ore
7	Numărul intervalelor de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatura de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de transport și/sau distribuție	Abur	-
		Apa fierbinte	50
		Apa caldă	500
	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatura de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de transport și/sau distribuție	Abur	-
		Apa fierbinte	18 ore
		Apa caldă	18 ore
8	Numărul de ore de funcționare a rețelelor termice cu agent termic impurificat din vina operatorului de transport și/sau distribuție	Abur	-
		Apa fierbinte	500
		Apa caldă	2000
	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		10
9	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operatorul de transport și/sau distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licența		50
	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport și/sau distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă, și modul de soluționare		10

Operatorul va centraliza și raporta anual modul de îndeplinire.

Indicatori privind disponibilitatea :

	Indicator		2019	2020	2021	2022	2023
1	Număr mediu zilnic de ore de furnizare apă caldă de consum	Ore de furnizare	20,1	20,2	20,3	20,4	20,4
2	Disponibilitate instalații de furnizare energie termică pentru încălzire	%	93,1	93,2	93,3	93,4	93,4
3	Disponibilitate instalații de furnizare energie termică pentru apă caldă	%	93	93,1	93,2	93,3	93,3

Modul de monitorizare și evaluare a indicatorilor privind disponibilitatea :

1. Operatorul va lua toate măsurile pentru îndeplinirea indicatorului – număr mediu zilnic de ore de furnizare apă caldă.

1.1. Operatorul va urmări 24 /24 de ore, prin dispeceratul propriu orele de furnizare a apei calde menajere livrate utilizatorilor; va întocmi fișe zilnice/lunare în care sunt consemnate orele de furnizare și va pune la dispoziția Autorității contractante informațiile necesare în vederea evaluării îndeplinirii indicatorului – ore de furnizare apă caldă.

2. Operatorul va lua toate măsurile necesare (prin programe de investiții, reparații și întreținere) în vederea asigurării disponibilității instalațiilor de furnizare a energiei termice pentru încălzire și apă caldă.

2.1. Operatorul va urmări permanent (24/24 ore), prin dispeceratul propriu, modul de funcționare a instalațiilor de producere, distribuție și furnizare a energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum; prin intermediul fișelor zilnice (fișa sinteză pe 24 de ore) vor fi consemnate – data și durata intreruperilor echipamentelor/instalațiilor; Datele consemnate în fișele zilnice sunt prelucrate lunar de compartimentul energetic al Operatorului, fiind astfel calculați indicatorii pentru disponibilitatea instalațiilor de furnizare a energiei termice pentru încălzire și apă caldă.

Operatorul va pune la dispoziția Autorității contractante datele centralizate, prelucrate lunar, în vederea verificării îndeplinirii indicatorilor – disponibilitate instalații de furnizare energie termică pentru încălzire și apă caldă.

3. În cazul neîndeplinirii indicatorilor : ore de furnizare apă caldă, disponibilitate instalații de furnizare energie termică pentru încălzire și apă caldă, operatorul va datora și plăti la cererea Autorității contractante o redevență majorată cu 1%, aferent perioadei de neîncadrare în indicatori.