

La contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică al  
Municipiului Cluj Napoca nr. .... / ..... 2019

Indicatori tehnici de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică

În realizarea serviciului de alimentare cu energie termică a municipiului Cluj Napoca, Operatorul va avea în vedere, suplimentar față de indicatorii de performanță stabiliți prin Regulamentul serviciului, realizarea următorilor indicatori :

| Nr. crt                   | Indicatori de performanta<br>Denumire                                                                                                                                                                          |                                         | Valoare<br>de<br>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 | Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice                                                                                                                                                                                                                     | Abur                                    | -      |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 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

Autoritatii contractante o redeventa majorata cu 1%, aferent perioadei de neincadrare in indicatori.

Autoritatea contractanta

.....

Operator

.....