

Indicatori de performanta ai serviciului de alimentare cu energie termica – EDIL TRANS HOREZU SRL

Nr. Crt.	Indicatori de performanta		Valoare prognozata anual				
	Denumire		I	II	III	IV	Anual
1	Indicatori generali anuali de performanta privind bransarea utilizatorilor						
	a) Numarul de solicitari ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul de termoficare	Apa fierbinte	3	2	3	2	10
		Utilizatori de tip comercial	1	1	1	1	4
		Utilizatori de tip urban	4	3	4	3	14
	b) Numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului pana la primirea de catre acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	-	-	-	-	-
		30 zile calendaristice	4	3	4	3	14
		60 zile calendaristice	-	-	-	-	-
2	Indicatori generali anuali de performanta privind contractarea						
	a) Numarul de contracte încheiate pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip comercial	1	1	1	1	4
		Utilizatori de tip urban	4	3	4	3	14
	b) Numarul de contracte de la litera a) încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice		0	0	0	0	0
	c) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale		0	0	0	0	0
	d) Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice		0	0	0	0	0
3	Indicatori generali anuali de performanta privind masurarea energiei termice						
	a) Numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare pe tipuri de agent termic si categorii de utilizatori	Apa fierbinte agent primar					
		- Utilizatori de tip industrial					
		- Utilizatori de tip comercial	1	0	0	1	0
		- Utilizatori de tip agricol	0	0	0	0	0
		- Utilizatori de tip urban	1	0	0	1	0
		Apa fierbinte agent secundar					
		- Apa calda de consum					
		- Utilizatori de tip comercial					
		- Utilizatori de tip urban					
		- Incalzire					
		- Utilizatori de tip comercial	1	0	0	1	0
		- Utilizatori de tip urban	1	0	0	1	0
		b) ponderea din numarul de reclamatii de la litera a) care sunt justificate		0%	0%		
c) procentul de solicitari de la litera a) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare, care nu includ si durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		100%	100%			100%	

	d) numarul anual de sesizari din partea agentilor de protectie a mediului sau protectia consumatorului.		1	0	0	0	1
	Indicatori generali anuali de performanta privind citirea, facturarea si încasarea contravalorii						
4	a) Numarul de reclamatii privind facturarea		1	0	0	1	2
	b) Numarul de reclamatii de la litera a) rezolvate în termenul de 10 zile		1	0	0	1	2
	c) Numarul de reclamatii de la litera a) ce s-au dovedit a fi justificate		0	0	0	0	0
	d) numarul de actiuni aflate pe rol în instanta privind facturarea		0	0	0	0	0
	e) numarul de actiuni pierdute în instanta privind facturarea		0	0	0	0	0
	f) numarul de actiuni câștigate în instanta privind facturarea		0	0	0	0	0
	Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile neprogramate						
5	a) numarul de întreruperi neprogramate		4	0	0	4	8
	b) numarul de utilizatori afectati de întreruperile neprogramate	Utilizatori de tip comercial	3	0	0	5	8
		Utilizatori de tip urban	200	0	0	150	350
	c) numarul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip comercial	0	0	0	0	0
		Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	d) numarul de utilizatori afectati de întreruperile accidentale pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip comercial	0	0	0	0	0
		Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	e) durata medie a întreruperilor pe categorii de utilizatori (ore)	Utilizatori de tip comercial	4	0	0	4	8
Utilizatori de tip urban		4	0	0	4	8	
	Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile programate						
6	a) Numarul de întreruperi programate		0	0	0	0	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)		0	0	0	0	0
	c) Numarul de utilizatori afectati de aceste întreruperi pe categorii de utilizatori	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
d) Numarul de întreruperi cu durata programata depasita		0	0	0	0	0	
	Indicatori generali anuali de performanta privind întreruperile datorita nerespectarii clauzelor contractuale						
7	a) numarul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip comercial	0	0	0	0	0
		Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	b) numarul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentati în mai putin de 3 zile calendaristice		0	0	0	0	0
	c) Numarul de contracte suspendate partial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	Utilizatori de tip comercial	0	0	0	0	0
		Utilizatori de tip urban	0	0	0	0	0
	d) Numarul de întreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale		0	0	0	0	0
e) Numarul de utilizatori care au fost alimentati în regim de restrictii		0	0	0	0	0	

Indicatori generali anuali de performanta privind raspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamatiiile utilizatorilor

8	a) Numarul de sesizari scrise, altele decât cele la care se refera explicit prezentul regulament	-	-	-	-	-
	b) Procentul din totalul de litera a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	-	-	-	-	-
Indicatorii garantati anuali de performanta privind serviciul de furnizare a energiei termice						
9	a) Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre furnizori a obligatiilor din licenta	0	0	0	0	0
	b) Numarul de încălcari a obligatiilor furnizorului rezultate din analizele autoritatii de reglementare competente si modul de solutionare pentru fiecare caz în parte	0	0	0	0	0
Indicatorii garantati anuali de performanta privind calitatea energiei termice furnizate						
10	a) Numarul de reclamatii privind calitatea energiei termice furnizate pe categorii de utilizatori si tipuri de agent termic	Apa fierbinte	0	0	0	0
		Utilizatori de tip comercial	0	0	0	0
		Utilizatori de tip urban	0	0	0	0
	b) Numarul de reclamatii de la litera a) care s-au dovedit întemeiate	0	0	0	0	0
	c) Numarul de întreruperi în furnizarea energiei termice care depasesc limitele parametrilor de calitate prevazute în prezentul regulament sau în contractele încheiate cu utilizatorii, altii decât cei de tip urban	0	0	0	0	0
	d) Numarul de reclamatii privind nerespectarea gradului de asigurare în furnizare	0	0	0	0	0
e) Valoarea pagubelor platite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare	0	0	0	0	0	
Indicatorii garantati anuali de performanta, a caror nerespectare atrage sanctiuni sau reduceri tarifare						
11	a) Numarul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0	0	0	0	0
	b) Numarul de cereri de la litera a) pentru care s-au acordat reduceri	0	0	0	0	0
	c) Valoarea reducerilor acordate	0	0	0	0	0

Indicatori de performanta garantati privind parametrii agentului termic livrat in punctele de delimitare:

Temperatura agent termic: min 55° C

Presiune: min 2.5 BAR

SC EDIL TRANS HOREZU SRL
ADMINISTRATOR,
TANTU ROBERT - NICOLAE


