



CONSILIUL LOCAL TIMIȘOARA  
**S.C. COLTERM S.A.**

J35/185/19.01.2004; R 16063013 ; cont: B.C.R. RO94RNCB450000000040002  
Str. Episcop Joseph Lonovici nr. 4, cod 300092, Timișoara; E-mail: [prod@colterm.ro](mailto:prod@colterm.ro)  
Tel. 0040 - 256 – 435724; 434614; Fax: 0040 - 256 – 431616;

Relații cu publicul:  
Str. Piatra Craiului nr. 3, cod 300006, Timișoara; [calor@mail.dnttm.ro](mailto:calor@mail.dnttm.ro)  
Tel: 0040 - 256 - 302611; 494132; Fax: 0040 - 256 – 490241;  
Dispecerat: NON-STOP Tel: 0040 – 256 - 494133

---

Anexa 4

## ***B.OBIECTIVE DE PERFORMANȚĂ***

**(pondere – 50% din total)**

**Principalele obiective sunt:**

- 1. Gradul de îndeplinire a criteriilor de performanță**
- 2. Achitarea obligațiilor în termenele legale**
- 3. Asigurarea continuității în furnizarea energiei termice**
- 4. Modul de rezolvare a scrisorilor, sesizărilor și reclamațiilor venite din partea populației**
- 5. Executarea conform planificării a lucrărilor de întreținere, reparații și avarii**
- 6. Asigurarea calității energiei termice furnizate conform diagramei medii de reglaj**

## B.OBIECTIVE DE PERFORMANȚĂ

Ponderea acestora în total va fi de 50%.

Principalele obiective sunt:

### 1. Gradul de îndeplinire a criteriilor de performanță

În cadrul obiectivelor de performanță are ponderea cea mai mare 30% (0,30).

### 2. Achitarea obligațiilor în termenele legale

$$[O] = \frac{\text{Total\_obligatii\_platite} - \text{Penalitati}}{\text{Total\_obligatii\_datorate}} [\%]$$

Acest obiectiv se referă la obligațiile către Bugetul de Stat, Bugetul Local și al Asigurărilor Sociale. Prin natura formulei de calcul, în cazul cel mai favorabil (penalități zero), acest obiectiv nu poate depăși nivelul de 100% la finele anului.

În cadrul *obiectivelor de performanță* are ponderea de 20% (0,20).

### 3. Asigurarea continuității în furnizarea energiei termice

$$[C] = \frac{F}{T} [\%]$$

Având în vedere întreruperile planificate și accidentale ale companiei pentru activitatea de furnizare, se consideră ca o continuitate în furnizare de peste 90% din totalul zilelor unui an reprezintă un nivel bun.

În acest sens, cuantificarea acestui obiectiv se va face prin raportul între numărul de zile de furnizare ( $F$ ) raportat la numărul total de zile ( $T$ ), comparația făcându-se cu procentul planificat pentru anul respectiv.

La cuantificare nu se iau în considerare alte influențe datorate furnizorilor de apă și energie precum și ale consumatorilor.

Ponderea acestui obiectiv din totalul capitolului *obiective* este de 15% (0,15).

### 4. Modul de rezolvare a scrisorilor, sesizărilor și reclamațiilor venite din partea populației

$$[S] = \frac{S_R}{S_T} [\%]$$

Acest obiectiv se va cuantifica raportând numărul de sesizări și reclamații ( $S_R$ ) la care s-a răspuns în termen raportat la numărul total al sesizărilor și reclamațiilor ( $S_T$ ).

Ponderea acestui obiectiv din totalul capitolului *obiective* este de 12% (0,12).

### 5. Executarea conform planificării a lucrărilor de întreținere și reparații

$$[R] = \frac{R_R}{R_P} [\%]$$

Resursa financiară a acestui obiectiv este generată de nivelul aprobării al acestui element în tariful de producere, respectiv distribuție, a energiei termice.

Pentru anul 2006, valoarea de referință este de **10 mil lei**, și rezultă indirect din BVC aprobat.

Acest obiectiv se va cuantifica procentual ca raport între realizat ( $R_R$ ) și planificat (alocat) ( $R_P$ ).

Ponderea acestui obiectiv din totalul capitolului *obiective* este de 11% (0,11).

## 6. Asigurarea calității energiei termice furnizate conform diagramei medii de reglaj

$$[K] = Kc/F[\%]$$

Asigurarea calității energiei termice furnizate, alături de continuitatea în furnizare reprezintă un obiectiv de bază al activității noastre care se poate cuantifica mai exact odată cu încheierea activității de contorizare a energiei termice.

Pentru a ne putea propune nivelul maxim de 100% este necesar să ne referim strict la situațiile care depind de activitatea companiei.

De asemenea nu se vor lua în calcul situațiile când din motive obiective, anticipat furnizorul stabilește unele bonificații.

Cuantificarea se va face ca raport între nr. de zile când prestația este conform contract [Kc] și numărul total de zile de furnizare [F], ponderea obiectivului fiind de 12%(0,12).

Pentru cuantificarea globală a obiectivelor de performanță, pentru fiecare în parte se va calcula inițial gradul de realizare/nerealizare (> sau < 1).

Apoi prin ponderarea amintită mai sus va rezulta gradul de realizare/nerealizare globală (%) la acest capitol **B**.

$$\left[ \sum_{B=1,2,3,4,5,6} \left( \frac{B_{realizat}}{B_{propus}} * pondere \ B \right) \right] * 0,5 = B [\%]$$

unde B = capitol *obiective de performanță*, în procente.

Precizam ca pentru a elimina compensarea exagerata între realizarea unui criteriu (obiectiv) de performanta cu nerealizarea altor criterii (obiective) de performanta indiferent de gradul de realizare(>100%) se va lua in calcul un nivel maxim al depasirii de 10%.

În final, aplicând ponderea fiecărui capitol (A și B), va rezulta gradul de realizare/nerealizare (%) **globală** a obiectivelor și criteriilor de performanță.

## B. OBIECTIVE DE PERFORMANȚĂ

1. Gradul de îndeplinire a criteriilor de performanță
2. Achitarea obligațiilor în termenele legale:

$$[O] = \frac{\text{Total}_{\_}\text{obligatii}_{\_}\text{platite} - \text{Penalitati}}{\text{Total}_{\_}\text{obligatii}_{\_}\text{datorate}} [\%]$$

3. Asigurarea continuității în furnizarea energiei termice:

$$[C] = \frac{F}{T} [\%]$$

4. Modul de rezolvare a scrisorilor, sesizărilor și reclamațiilor venite din partea populației:

$$[S] = \frac{S_R}{S_T} [\%]$$

5. Executarea conform planificării a lucrărilor de întreținere și reparații:

$$[R] = \frac{R_R}{R_P} [\%]$$

6. Asigurarea calității energiei termice furnizate conform diagramei medii de reglaj:

$$[K] = K_c/F [\%]$$