

Raportor (denumire operator economic)	TERMO PLOIESTI SRL
Licența SACET (număr, data)	SACET/2434/25.10.2023/21.09.2027
Localitate	PLOIESTI
Județ	PRAHOVA
Anul pentru care se face raportarea	2024

Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în ceea ce privește soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor primite de operatorul SPAET

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator realizată					
		trimestrul I	trimestrul II	trimestrul III	trimestrul IV	an	
0	1	2	3	4	5	6	
1.	Nr. de reclamații primite, pe categorii de utilizatori/consumatori:	populație	15	2	3	7	27
		operatori economici	0	0	0	0	0
		instituții publice	0	0	0	0	0
2.	Durata soluționării reclamațiilor, (zile)	300	32	92	109	533	
3.	Nr. de reclamații care s-au dovedit nejustificate	12	2	0	3	17	
4.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice	9	1	2	0	12	
5.	Durata soluționării sesizărilor privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, (zile)	182	27	71	0	280	
6.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, la care durata soluționării a depășit 10 zile lucrătoare	6	1	2	0	9	
7.	Durata suplimentară, peste 10 zile lucrătoare, a soluționării sesizărilor privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, (zile)	95	17	51	0	163	
8.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, care s-au dovedit nejustificate	8	1	0	0	9	
9.	Valoarea compensațiilor plătite pentru neîndeplinirea indicatorului de performanță garantat privind intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice și până la data soluționării acesteia, (lei)	0	0	0	0	0	
10.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de compensații, pe categorii de utilizatori:	populație	0	0	0	0	0
		operatori economici	0	0	0	0	0
		instituții publice	0	0	0	0	0
11.	Durata soluționării cererilor pentru acordarea de compensații, (zile)	0	0	0	0	0	
12.	Nr. de cereri pentru acordarea de compensații, la care durata soluționării a depășit 60 de zile lucrătoare	0	0	0	0	0	

Nr. crt.	Indicatori de performanță		Valoare indicator realizată				
			trimestrul I	trimestrul II	trimestrul III	trimestrul IV	an
0	1		2	3	4	5	6
13.	Durata suplimentară, peste 60 de zile lucrătoare, a soluționării cererilor pentru acordarea de compensații, (zile)		0	0	0	0	0
14.	Nr. de cereri de compensații care au fost respinse		0	0	0	0	0
15.	Valoarea compensațiilor total plătite, (lei)		0	0	0	0	0
16.	Valoarea compensațiilor plătite fără cerere, (lei)		0	0	0	0	0
17.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de despăgubiri, pe categorii de:	utilizatori					
		populație	0	0	0	0	0
		operatori economici	0	0	0	0	0
		instituții publice	0	0	0	0	0
		proprietari ai construcțiilor din vecinătatea SACET	0	0	0	0	0
18.	Durata soluționării cererilor pentru acordarea de despăgubiri, (zile)		0	0	0	0	0
19.	Nr. de cereri de despăgubiri care au fost respinse		0	0	0	0	0
20.	Valoarea despăgubirilor total plătite, (lei)		0	0	0	0	0
21.	Proceduri proprii elaborate și publicate/actualizate, privind:	măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare (Da/Nu)	NU	NU	NU	NU	NU
		facturarea și plata energiei termice furnizate (Da/Nu)	NU	NU	NU	NU	NU
		măsurarea/determinarea și înregistrarea parametrilor agentului termic (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA
		măsurarea/stabilirea consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA
		accesul terților la rețelele termice, inclusiv emiterea avizelor tehnice de branșare/racordare și programarea producției și/sau achiziției de energie termică (Da/Nu)	NU	NU	NU	NU	NU
		debranșarea/deconectarea de la SACET (Da/Nu)	NU	NU	NU	NU	NU
		soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA
		acordarea compensațiilor/despăgubirilor (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA
		înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele din contractele încheiate, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA

Nr. crt.	Indicatori de performanță		Valoare indicator realizată				
			trimestrul I	trimestrul II	trimestrul III	trimestrul IV	an
0	1		2	3	4	5	6
		înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere (Da/Nu)	DA	DA	DA	DA	DA
22.	Nr. de încălcări ale obligațiilor prevăzute de reglementările în vigoare, rezultate din controalele efectuate de ANRE		0	0	0	0	0
23.	Nr. de încălcări ale obligațiilor prevăzute de reglementările în vigoare, rezultate din controalele efectuate de ANRE, cu termenul de conformare depășit		0	0	0	0	0
24	Nr. linii telefonice disponibile pentru comunicarea cu utilizatorii/consumatorii		24	24	24	24	24
25.	Comunicarea cu utilizatorii/consumatorii prin mijloace electronice (Da/Nu)		DA	DA	DA	DA	DA