RAM TERMO VERDE S.R.L. BUZĂU
INTRARE Nr. 693
IEȘIRE
Ziua 23 Luna 04 Anul 2024

Indicatori de performanță ai SACET Buzău
Operator - RAM TERMO VERDE S.R.L
(conform ordonului ANRE 69/2024)

1. **Continuitatea furnizării energiei termice**
   - **Indicator:** Durata întreruperilor neprogramate
   - **Nivel garantat:** max. **24 ore / eveniment**
   - **Indicator:** Durata totală anuală a întreruperilor
   - **Nivel garantat:** limitată (ex: **48–72 ore/an**)

2. **Intervenția la avarii**
   - **Indicator:** Timp de intervenție după sesizare
   - **Nivel garantat:** max. **2–6 ore** de la notificare
   - **Indicator:** Timp de remediere avarie
   - **Nivel garantat:** max. **24 ore**

3. **Parametrii agentului termic**
   - **Indicator:** Temperatura agentului termic livrat
   - **Nivel garantat:** abatere admisă: **±2–3°C** față de valorile din graficul de reglaj
   - **Indicator:** Presiune în rețea
   - **Indicatorul de performanță garantat este durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contract**
   - **Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut este de 250 de ore pe an și contract.**

4. **Relația cu utilizatorii (Indicatori de performanta privind solutionarea cererilor, sesizarilor si reclamatiilor primite)**
   - **Indicator:** Timp de răspuns la sesizari
   - **Nivel garantat:** max. **30 zile** (scris), mai rapid pentru sesizări operative.
   - **Indicator:** Termen de soluționare reclamații tehnice
   - **Nivel garantat:** de regulă **max. 15 zile**

5. **Întreruperi programate SACET**
   - **Indicator:** Anunțarea întreruperilor programate data de inceput/data de sfarsit
   - **Nivel garantat:** notificare cu cel putin 10 zile inainte.

6. **Racordare furnizare**
   - **Indicator:** Termen de racordare
   - **Nivel garantat:** în cel mai scurt timp tehnic.

7. **Bransarea la SACET si contractarea energiei termice**
   - **Indicator:** Intervalul de timp dintre data inregistrarii unei cereri pentru un bransament termic nou sau pentru modificarea unui bransament termic existent si pana la data solutionarii acesteia; *numar de contracte incheiate pe categorii de utilizatori*
   - **Nivel garantat:** 60 de zile lucratoare.

Director General
Ing.Ștefan Dobrescu

RAM TERMO VERDE S.R.L. ram termo verde BUZĂU