

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. III, IV și total an 2013

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;
m) aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

În luna ianuarie 2014, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de Distribuție la Divizia de Distribuție, Secțiile de Distribuție Sector 4, Sector 5 și Sector 6 și activitatea de Furnizare la Divizia Furnizare, activități desfășurate în trimestrul III, IV și total an 2013.

În data de **08.01.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.III 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 139/08.01.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a)	Numărul de întreruperi neprogramate	127
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4546
D1.2 a)	Numărul de întreruperi accidentale	273
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3492
c)	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
d)	Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,42
D1.3 a)	Numărul de întreruperi programate	0
b)	Durata medie a întreruperilor programate	0
c)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d)	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	13
	<i>telefonice</i>	84
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	4
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	2
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,90

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	28,14
---	--------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0
---	----------

În data de **15.01.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 5**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.III 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 5 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 140/15.01.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	12
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	289
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	361
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1601
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,7
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	35
	<i>scrise</i>
	<i>telefonice</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	1
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice	
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,9

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	32,1
---	-------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0
---	----------

În data de **22.01.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 6**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.III, IV și total an 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 6 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 141/22.01.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
---	--

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

trim. III

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	22
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	612
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	530
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4968
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,33
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	94
	<i>scrise</i>
	<i>telefonice</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	10
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice	
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,4

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	26,11
---	--------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0
---	----------

trim.IV

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	13
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	348
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	706
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7700
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	20

d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,33
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		600
	<i>scrise</i>	119
	<i>telefonice</i>	481
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		65
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		100
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		3
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,4

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	9,16
---	-------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,154
---	--------------

Total an 2013

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate		99
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		2511
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		2461
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		27748
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		38
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,24
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate		0
b) Durata medie a întreruperilor programate		0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate		0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		1978
	<i>scrise</i>	334
	<i>telefonice</i>	1644
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		151
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	1

	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>2</i>
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	33,33
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	14
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,4

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	10,41
---	--------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,113
--	--------------

În data de **29.01.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Furnizare**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim. III, IV și total an 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Divizia Furnizare următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 142/29.01.2014 semnată de reprezentanții Diviziei Furnizare și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență contracte
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență facturi
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

Trim.III

F1. Contractarea energiei termice	
F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	0
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate	
F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	23
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	13
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	3
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	4
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	124
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	7
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0

F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	745
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	97,80

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	2
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	2
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	7,041 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	1247,139 lei

Trim.IV

F1. Contractarea energiei termice	
F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	1
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	1
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate	
F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	63
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	47
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	4
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	4
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	76
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	10
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	998
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	97,10

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării	0

param. din contract	
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	4
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	4
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	12,716 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	2159,811 lei

Total an 2013

F1. Contractarea energiei termice	
F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	8
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	8
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate	
F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	203
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	96
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	9
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	16
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	5

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	608
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	26
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	3196
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	96,60

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	14

F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	14
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	44,6311 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	8015,0329 lei

Analize, sinteze și recomandări

I. Evaluarea Indicatorilor de Performanță	
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.III 2013	
-	La Secția Distribuție Sector 4 numărul de întreruperi accidentale înregistrate, aferente circuitului de alimentare cu apă caldă de consum, a crescut cu aprox. 4%, de la 262 în trim. III 2012 la 273 în trim. III 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 25%, de la 2800 în trim. III 2012 la 3492 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut semnificativ numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 10 în 2012 la 1 în trim. III 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 5,49 ore/avarie în 2012 la 3,42 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut, de la 5 în 2012 la 13 în aceeași perioadă din 2013, iar cele telefonice de la 44 în 2012 la 84 în 2013. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a crescut în 2013 față de anul 2012, înregistrându-se 4 reclamații la echipamentele de măsurare montate pe circuitul de încălzire în trim.III 2013, față de nicio reclamație în 2012. Din aceste reclamații 2 s-au dovedit a fi din vina distribuitorului. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a a.c.c. a crescut cu aprox. 4%, de la 27,10% în trim. III 2012 la 28,14% în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 5 numărul de întreruperi accidentale înregistrate, aferente circuitului de alimentare cu apă caldă de consum, a scăzut cu aprox. 22%, de la 465 în trim. III 2012 la 361 în trim. III 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 54%, de la 3529 în trim. III 2012 la 1601 în aceeași perioadă din 2013. A crescut în schimb numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 1 în trim. III 2012 la 2 în trim. III 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a înregistrat o creștere ușoară, de la 3,60 ore/avarie în trim.III 2012 la 3,70 ore/avarie în trim. III 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a fost de 7 în trim.III 2013 față de 6 în trim.III 2012, iar reclamațiile telefonice au crescut de la 11 în 2012 la 38 în trim.III 2013. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a a.c.c. a scăzut cu aprox. 7%, de la 34,50 în trim. III 2012 la 32,10 în trim.III 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 6 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 32%, de la 784 în trim. III 2012 la 530 în trim. III 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 39%, de la 8230 în trim. III 2012 la 4968 în aceeași perioadă din 2013. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 5 în 2012 la 6 în trim. III 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 67% iar cele telefonice cu aprox. 90% în schimb s-au mai înregistrat reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului în număr de 10, adică aprox. 11% din total reclamații privind calitatea. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsură. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a a.c.c. a scăzut cu aprox. 8%, de la 28,24 în trim. III 2012 la 26,11 în 2013.
-	La Divizia Furnizare nu au fost încheiate contracte noi în trim.III 2013. A crescut cu aprox. 15% numărul de reclamații privind facturarea de la 20 în trim. III 2012 la 23 în trim. III 2013. A scăzut în schimb numărul reclamațiilor dovedite ca justificate cu aprox. 13%, de la 15 în trim. III 2012 la 12 în aceeași perioadă din 2013. Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanță privind facturarea a crescut de la 0 în trim. III 2012 la 4 în 2013. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a scăzut de la 214 în trim. III 2012 la 124 în 2013. Numărul de sesizări scrise a scăzut cu aprox. 18%, de la 905 în trim. III 2012 la 745 în 2013. Referitor la cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri a scăzut de la 3 în trim. III 2012 la 2 în trim. III 2012 însă a crescut cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri, de la 3,54 Gcal în trim. III 2012 la 7,04 Gcal în trim. II 2013.
2. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.IV 2013	
-	La Secția Distribuție Sector 6, numărul de întreruperi accidentale înregistrate, a crescut cu aprox. 11%, de la 635 în trim. IV 2012 la 706 în trim. IV 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 6%, de la

	8218 în trim. IV 2012 la 7700 în aceeași perioadă din 2013. A crescut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 6 în 2012 la 20 în trim. IV 2013, aceste întreruperi afectând utilizatorii pe o durată destul de mare. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 21% iar cele telefonice cu aprox. 63%, reclamațiile privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului a fost număr de 65, adică aprox. 11% din total reclamații privind calitatea. A fost înregistrată o reclamație privind precizia echipamentelor de măsură pe circuitul de încălzire care a fost justificată. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 15%, de la 10,80 în trim. IV 2012 la 9,6 în 2013. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de distribuție (încălzire și a.c.c.) a scăzut cu aprox. 22% în trim. IV 2013 față de aceeași perioadă din 2012, de la 0,197 m³/Gcal în 2012, la 0,154 m³/Gcal în 2013.
-	La Divizia Furnizare numărul de contracte noi încheiate a scăzut de la 2 în trim. IV 2012 la 1 în 2013. A scăzut cu aprox. 27% numărul de reclamații privind facturarea de la 86 în trim. IV 2012 la 63 în trim. IV 2013. A crescut numărul reclamațiilor dovedite ca justificate, de la 1 în trim. IV 2012 la 4 în aceeași perioadă din 2013. Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanță privind facturarea a crescut de la 0 în trim. IV 2012 la 4 în 2013 dar una a fost deja a fost câștigată de către RADET. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a scăzut de la 99 în trim. IV 2012 la 76 în 2013. Numărul de sesizări scrise a crescut cu aprox. 63%, de la 609 în trim. IV 2012 la 998 în 2013. Referitor cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri a rămas constant în trim. IV 2013 față de trim. IV 2012 însă a crescut cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri, de la 4,89 Gcal în trim. IV 2012 la 12,72 Gcal în trim. IV 2013.
3. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți anului 2013	
-	Monitorizare total an 2013 - Secția Distribuție Sector 6. Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 11%, de la 2777 în anul 2012 la 2461 în anul 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 6%, de la 29430 în anul 2012 la 27748 în aceeași perioadă din 2013. A crescut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 27 în 2012 la 38 în anul 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,33 ore/avarie la 3,24 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 35% iar cele telefonice cu aprox. 51%. S-au înregistrat reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului în număr de 151, adică aprox. 8% din total reclamații privind calitatea. Au fost înregistrate 3 reclamații privind precizia echipamentelor de măsură dintre care una a fost justificată. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (încălzire și a.c.c.) a scăzut cu aprox. 7%, de la 11,25 în anul 2012 la 10,41 în 2013.
-	La Divizia Furnizare numărul de contracte noi încheiate a crescut față de la 2 în 2012 la 8 în 2013. A scăzut cu aprox. 36% numărul de reclamații privind facturarea de la 318 în 2012 la 203 în 2013. A scăzut și numărul reclamațiilor dovedite ca justificate cu aprox. 36%, de la 14 în 2012 la numai 9 în aceeași perioadă din 2013. Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanță privind facturarea a crescut de la 3 în 2012 la 16 în 2013 dar 5 au fost deja au fost câștigate de către RADET și nu a fost pierdut niciunul. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a scăzut de la 617 în 2012 la 608 în 2013. Numărul de sesizări scrise a scăzut de la 3629 în 2012 la 3196 în 2013. Referitor cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri a scăzut de la 34 în 2012 la 14 în 2013 și s-a redus cu aprox. 35% cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri, de la 69,06 Gcal în 2012 la 44,63 Gcal în 2013.
II. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim. II 2013	
-	La Secția Distribuție Sector 4, în urma verificării documentelor primare aferente trim. II 2013 s-au constatat următoarele: - la indicatorul D1.2 c) - „Întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore” valoarea raportată a fost de 4 întreruperi, una dintre întreruperi fiind de 148 ore pe circuitul de încălzire, adică aprox. 6 zile agentul termic pentru încălzire fiind oprit la bl. 3B și bl. 11, aferente PT Pieptănari. Verificând ordinele de lucru ale maistrului care a supravegheat echipa de reparații, am constatat că lucrarea a fost de complexitate mare necesitând săpătură și înlocuire de conducte de 3” în lungime de aprox. 90 ml, nemaiputându-se remedia defecțiunea doar cu colier. În „ordinele de lucru,” ale maistrului nu este consemnată ora întreruperii și repunerii în funcțiune al serviciului, iar execuția lucrării s-a făcut numai în timpul celor 8 ore zilnice de program normal iar sâmbata și duminica nu s-a lucrat. Având în vedere faptul că data la care a apărut

	defecțiunea (01.04.2013) era totuși în plin sezon de încălzire, considerăm că se impunea remedierea avariei în regim de urgență prin asigurarea schimburilor echipelor de reparații până la repunerea în funcțiune a serviciului, indiferent dacă asociațiile de proprietari mai voiau sau nu li se mai furnizeze serviciul, condițiile meteo putându-se schimba în această perioadă.
-	La Secția Distribuție Sector 5, în urma verificării documentelor primare aferente trim.II 2013 s-au constatat următoarele: - la indicatorul D1.2 c)- „Înteruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore” valoarea raportată a fost de 4 întreruperi în schimb în „Jurnalul de incidente și avarii” au fost identificate doar 2 întreruperi. - La indicatorul D2.1 - „Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice” au fost verificate cele 11 reclamații scrise și ordinele de lucru ale maistrilor care au cercetat cauzele reclamate și au remediat defecțiunile. Am constatat că una dintre reclamații (nr.7554/28.03.2013) a fost din vina distribuitorului (defecțiune la conducta de recirculare, conform ordinului de lucru al maistrului) dar care nu apare la indicatorul D2.2- „Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului”. Propunem o mai mare atenție la evaluarea indicatorilor de performanță. - Am constatat că în „Ordinele de lucru” întocmite de maistri nu se consemnează ora opririi furnizării serviciului și ora când serviciul a fost pus în funcțiune, aceste informații regăsindu-se în alte documente(jurnalul de incidente și avarii). Recomandăm ca în „Ordinele de lucru” să fie menționate și aceste informații
-	La Secția Distribuție Sector 6 în urma verificării documentelor primare privind reclamațiile privind instalațiile de măsură în trim.II 2013 În această perioadă a fost înregistrată o singură reclamație privind instalația de măsură instalată pe circuitul de încălzire. Verificând reclamația utilizatorului, ordinele de lucru ale maistrului și răspunsul operatorului către petent am constatat că vina pentru înregistrarea eronată a contorului aparține utilizatorului care a intervenit în instalațiile RADET (au fost montate diafragme în amonte de debitmentre și s-a intervenit la reglatoarele de debit), deși nu avea dreptul, conform contractului de furnizare. Situația a fost remediată de către personalul RADET și a fost confirmată prin încheierea unui proces verbal de reparație al contorului de energie termică, care a fost semnată și de reprezentantul asociației de proprietari. Propunerea noastră ar fi ca în astfel de cazuri operatorul să aplice amenzi pentru intervenții neautorizate conform Legii 325/2006, art 48.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3, Anexa nr.4, Anexa nr.5, Anexa nr.6, Anexa nr.7 și Anexa nr.8, atașate „Raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Sandu VIȘENESCU- Șef Secție Distribuție Sector 4

George NICULA- Șef Secție Distribuție Sector 5

Florin CRISTEA - Șef Secție Distribuție Sector 6

Niculina PÂCIU – Director Divizia Furnizare

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer

Manuela DASAGĂ - inginer

Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET
Director General
Marian AGIU

Director economic
Ec. Daniela CEVEI

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU

**Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
Ing. Florian POPA**

Manuela DASAGA

AMRSP