

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala 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 Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. II și trim. III 2014

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 masurare 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 iunie 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, referitoare la indicatorii din trim.IV 2013 și au fost prezentați, de către RADET, valorile indicatorilor de performanță din anul 2013, referitoare la activitatea de Distribuție la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 4, 5 și 6 și activitatea de Furnizare la Serviciul Vânzare, Facturare, Recupereare Creanțe.

În data de **01.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, bazele de date ale activității de transport, distributie și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 192/01.10.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport Trim. II - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	18
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	59
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	18.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	34.63
---	--------------

T3. Pierdere de apa de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	4.39
---	-------------

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

Indicatori de performanta - Distribuție Trim.II- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	69
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	670
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	354
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	489
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	1.64
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	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>	31
	<i>telefonice</i>	174
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	60
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>	0
D3.2	Pondere 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 (%)	99,42

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	21.92
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.033
-----------	--	--------------

Indicatori de performanță – Furnizare trim. II- 2014

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	6
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	6
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
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	7
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	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	14
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 [%]	100

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[lei]	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	3
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	3,14
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	532,86

Nota:

**Indicatorul F1 se analizeaza la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante*

***Indicatorii F2.4 – F2.6 se analizeaza la Serviciul Juridic*

În data de **07.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 193/07.10.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de întregrire și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

Indicatori de performanta - Transport

Trim. II - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	6
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	31
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	89
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	15.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	34.36
--	--------------

T3. Pierderea de apa de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	4.39
---	-------------

Notă: *Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport*

În data de **09.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 194/09.10.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

Indicatori de performanță – Distribuție Trim.II - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	150
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1623
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	621
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7012
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	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>	36
	<i>telefonice</i>	189
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
	32	
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>	0
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	
	1	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	
	99,40	

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	16.36
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.157
-----------	--	--------------

**Indicatori de performanță – Furnizare
trim. II- 2014**

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	6
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
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	39
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	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	46
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 [%]	100

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[lei]	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	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0

F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0
-------------	------------------------------------	----------

Nota:

**Indicatorul F1 se analizeaza la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante*

***Indicatorii F2.4 – F2.6 se analizeaza la Serviciul Juridic*

În data de **15.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 195/15.10.2014 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Monitorizare” 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

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

Trim.II – 2014

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	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
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	0
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	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	790
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 [%]	54,10

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării 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[lei]	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	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

În data de **16.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 196/16.10.2014 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi – trim.II 2014
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice trim.II 2014
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură trim.II 2014
-	baza de date electronică evidență audiențe trim.II 2014

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

Trim. II - 2014

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	11
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	2
	- 30 zile calendaristice	5
	- 60 zile calendaristice	4

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	120
	telefonice	1560
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		705
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență		3201
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte		0

4. Măsurarea energiei termice		
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		2
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]		0
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]		100
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		15

5.Audiențe		
Număr audiențe		82

Timp mediu de rezolvare(zile)	11
-------------------------------	----

În data de **22.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 197/22.10.2014 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

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

Trim.III 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	3,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	94.59
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.62
-----------	---	-------------

În data de **23.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 198/23.10.2014 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

-	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, gaze naturale, 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 - 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	526
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	286
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	17
	<i>telefonice</i>	24
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	12
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	0
P3.3	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
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	18.49

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	18.49
-----------	---	--------------

P5	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,0485
-----------	--	---------------

În data de **29.10.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 199/29.10.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala în trim.III 2014
---	---

-	baza de date privind bilanturile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate trim.III 2013 – trim.III 2014

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II și III 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucât din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizată din 4 secții (Vest, Grozavesti, Progresul și Sud) în 6 secții (sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6), nu se mai pot face comparații între valorile indicatorilor de performanță realizați în actuala structură organizatorică (6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizați în vechea organizare a activității de transport (4 secții de transport). Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 19%, de la 420 în trim.II 2013 la 354 în trim.II 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați de la 4003 în trim.II 2013 la 489 în trim.II 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 4 întreruperi în trim.II 2013 la nici o întrerupere în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,70 ore/avarie în trim.II 2013 la 1,64 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 11 reclamații în trim.II 2013 la 31 în trim.II 2014 iar cele telefonice au crescut de la 46 în trim.II 2013 la 174 în trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 60, reprezentând un procent de aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 21,92%, în trim.II 2014, mai mare decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 21,85%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,033 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mare decât în trim.II 2013 când a avut o valoare de 0,002 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucât din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizată din 4 secții (Vest, Grozavesti, Progresul și Sud) în 6 secții (sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6), nu se mai pot face comparații între valorile indicatorilor de performanță realizați în actuala structură organizatorică (6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizați în vechea organizare a activității de transport (4 secții de transport). Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 18%, de la 509 în trim.II 2013 la 621 în trim.II 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 14%, de la 6027 în trim.II 2013 la 7012 în trim.II 2014. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 4 în trim.II 2013 la 2 în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,33 ore/avarie în trim.II 2013 la 3,00 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 26 reclamații în trim.II 2013 la 36 în trim.II 2014 iar cele telefonice au crescut de la 129 în trim.II 2013 la 189 în trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 32, reprezentând un procent de aprox. 14% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 16,36%, în trim.II 2014, mai mică decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 17,75%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,157 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mare decât în trim.II 2013 cu aprox. 17%.
-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a crescut de la 7 în trim.II 2013, la 11 în trim.II 2014. Din cele 11 de solicitări, un număr de 2 solicitări au fost rezolvate în 15 zile, un număr de 5 solicitări au fost rezolvate în 30 zile și 4 în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 13%, de la 105 în trim.II 2013 la 120 în trim.II 2014, iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 6%, de la 1659 în trim.II 2013 la 1560 în trim.II 2014. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 103 în trim.II 2013 la 705 în trim.II 2014. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 7 în trim.II 2013 la 2 în trim.II 2014. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 10 în trim.II 2013 la 15 în trim.II 2014. Audiențele au cunoscut o creștere semnificativă, de la 25 în trim.II 2013 la 82 în trim.II 2014 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 17 zile în trim.II 2013 la 11 zile în trim.II 2014.
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. III 2014 a fost de 23193,27 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim.III 2013, care a fost de înregistrată o producție de 22898,99 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 1,3%. În aceste condiții randamentul centralei a crescut de la 93,72% în

	trim.III 2013 la 94,59% în trim.III 2014. Totodată au scăzut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,067 MWh/Gcal în trim.III 2013 la 1,057 MWh/Gcal în trim. III 2014, iar consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 3,194 mc/Gcal în trim.III 2013 la 0,62 mc/Gcal în trim.III 2014, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport. Energia termică produsă fiind mai mare în trim.III 2014 față de cea produsă în trim.III 2013 a influențat în mod pozitiv consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul scaderii acestora.
-	Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvaral Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 2%, de la 45 în trim.III 2013 la 46 în trim.III 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 261 în trim.III 2013 la 286 în trim.III 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 24 ore, a scăzut de la 3 întreruperi în trim.III 2013, la nici o întrerupere în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 5,00 ore/avarie în trim.III 2013 la 4,00 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 12 reclamații în trim.III 2013 la 17 în trim.III 2014 iar cele telefonice au scăzut de la 39 reclamații în trim.III 2013 la 24 reclamații în trim.III 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 12, reprezentând un procent de aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 18,49%, în trim.III 2014, mai mare decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 18,21%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,0485 mc/Gcal în trim.III 2014, mai mică decât în trim.III 2013 cu aprox. 70%.
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat ca, în rețeaua termică primară, în toată sucursala, în trim.III 2014 au fost înregistrate 80 de avarii din care 23 avarii au fost în STDF 1, 19 avarii în STDF 3 și cele mai multe 38 avarii în STDF 2. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Sud II în zona de responsabilitate a STDF Sector 2(22 avarii) și STDF Sector 3(7 avarii). În Sucursala Nord, în rețeaua de distribuție, în trim.III 2014, au fost înregistrate un număr de 1081 avarii dintre care 189 avarii în STDF 1, 237 în STDF 2 și 655 în STDF 3. Comparativ cu trim.III 2013, în trim.III 2014 energia termică furnizată din RTP a fost mai mică, însă pierderea procentuală a înregistrat o valoare de 27,28% în trim.III 2014 față de 29,40% în trim.III 2013. Pierderea procentuală de apă de adaos a crescut de la 2,59% în trim.III 2013 la 3,05% în trim.III 2013.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.II și III 2014	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la întreruperile accidentale în rețeaua termică primară. Din cele 18 „Foi de manevră” verificate am constatat că 4 întreruperi accidentale au avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, acestea reprezentând aproximativ 22% din totalul întreruperilor. La raportarea indicatorilor din trim.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 4 întreruperi. Aceste întreruperi au avut duratele după cum urmează: o întrerupere de 48 ore, înregistrată în data de 28.04.2014 ora 0,00 fiind notificată în aceeași zi, care a afectat un compensator cu Dn 700 și care a necesitat înlocuiri de vane, compensatori și lucrări sudura la conductă. S-a lucrat non stop, în schimburi, reluarea serviciului făcându-se în data de 29.04.2014 ora 24,00 și au fost afectate 8 puncte termice; o întrerupere a avut durată de 34 ore, înregistrându-se în data de 26.05.2014 afectând 10 PT și necesitând înlocuiri de vane cu Dn 700; o întrerupere a fost înregistrată în data de 11.06.2014, a avut durată de 36 ore, a afectat 5 PT și a necesitat lucrări la conductă cu Dn 700; o întrerupere a fost înregistrată în data de 23.06.2014, a avut durată de 48 ore, a afectat un singur punct termic și a necesitat efectuarea unor lucrări pe un racord termic Dn 200. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 69 întreruperi cauzate de terți, 1,4% au fost cauzate de avarii la rețeaua interioară din condominii iar 98,6% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Duratele de întrerupere cele mai mari au fost înregistrate la întreruperile din cauza avariilor pe rețeaua termică primară. Întreruperile accidentale, în număr de 354 sunt grupate astfel: 32 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(9%) și 322 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(91%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 11 reclamații scrise și 117 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.II 2014, 120 utilizatori au reclamat lipsa temperaturii și 8 reclamații au fost referitoare la apa caldă de consum murdara. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.II 2014 au fost înregistrate 6 reclamații privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din

	cele 7 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale (2 ag. ec. si 5 utilizatori urbani), a fost realimentat un singur utilizator casnici care a platit obligatiile contractuale. Din cauza neasigurarii parametrilor contractuali de calitate a energiei termice, au fost inregistrate 3 cereri pentru reducerea facturilor, care s-au dovedit a fi justificate iar cantitatea de energie termica diminuata a fost de 3,14 Gcal in valoare de 532,86 lei.
-	La Sectia Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la intreruperile accidentale. Din cele 31 „Foi de manevră” verificate am constatat că 7 intreruperi accidentale au avut durata estimată de intrerupere mai mare de 24 ore (23%). La raportarea indicatorilor din trim.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 7 intreruperi. Aceste intreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 48 ore/avarie, o intrerupere cu durata de 67 ore/avarie, o intrerupere cu durata de 72 ore si o intrerupere cu durata de 174 ore/avarie. Intreruperea cu durata de 174 ore a fost inregistrata in data de 07.05.2014 pe o conducta magistrala avand Dn800, a afectat un singur PT necesitand inlocuirea unui tronson de conducta Dn 800 si a unor vane la un racord Dn200. Intreruperea a afectat PT Complex Leu. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 150 intreruperi cauzate de terți, 3% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB, 12% au fost cauzate de programul de contorizare iar 85% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară care au avut si duratele cele mai mari de intrerupere. Intreruperile accidentale, în număr de 621 sunt grupate astfel: 264 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(43%) și 357 intreruperi cu durata mai mică de 4 ore(57%). Au fost inregistrate doua avarii care au avut durata mai mare de 12 ore, una in data de 03.04.2014 si a avut durata de 15 ore iar cea de-a doua in data de 05.06.2014 si a avut durata de 12 ore. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 36 reclamatii scrise si 189 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.II 2014, 25 utilizatori au reclamat lipsa temperaturii(11%), o reclamatie privind temperatura prea ridicata(1%), 61 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(27%), 19 reclamatii lipsa presiune(8%), 109 reclamatii privind lipsa recirculatie(48%), 8 reclamatii privind functionare instalatie(4%), si 2 reclamatii inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(1%). Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.II 2014 au fost inregistrate 6 reclamatii privind facturarea din care una s-a dovedit a fi justificata. Din cele 39 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale nu au fost utilizatori casnici care sa-si plateasca obligatiile contractuale si sa fie realimentati.
-	La Serviciul Relatii cu Clientii a fost verificata baza de date care contine informatii privind reclamatiiile scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Intrucat la acest serviciu sunt centralizate toate reclamatiiile scrise si telefonice, ar trebui ca si numarul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice sa corespunda cu cel insumat de la toate sectiile din RADET. Acest lucru nu s-a intamplat astfel ca la indicatorul „Numarul de reclamatii scrise privind calitatea energiei termice” numarul acestora inregistrat la sectii este de 222 reclamatii iar la Serviciul Relatii cu Clientii este de 120 reclamatii. Si la reclamatiiile telefonice numarul acestora de la sectii este de 1483 reclamatii iar la Relatii cu Clientii este de 1560 reclamatii. In schimb la indicatorul „Numarul de reclamatii care sunt din vina operatorului”, la sectii au fost inregistrate 161 reclamatii iar la Serviciul Relatii cu Clientii, un numar de 705 reclamatii. Aceleasi diferente le-am constatat si la indicatorul „Numarul de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare”. Astfel la sectii au fost inregistrate un numar de 4 reclamatii iar la Relatii cu Clientii numai 2 reclamatii. Propunem ca aceste date sa fie corelate la nivel de RADET prin Biroul de Monitorizare Activitate.
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 46 intreruperi neprogramate, 16 au fost cauzate de intreruperi in rețeaua de apa a ANB(35%), 23 din cauza intreruperii alimentare cu gaze naturale(50%) si 7 din cauza lucrarilor pe rețeaua electrica a ENEL(15%). Intreruperile accidentale, in numar de 46 sunt grupate astfel: 20 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(44%) si 26 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(56%). Nu au fost inregistrate intreruperi cu durata mai mare de 12 ore. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 17 reclamatii scrise si 24 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.III 2014, un numar de 12 reclamatii au fost din vina producatorului si au fost grupate astfel: 4 reclamatii privind apa de consum murdara, o reclamatie privind lipsa temperaturii si un numar de 7 reclamatii privind conducte fisurate, care nu ar fi trebuit inregistrate acest indicator.

Anexele nr.1-5 atașate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea RADET a participat următorul personal:

din partea RADET:

Robert **UTA** –ing. STDF Sector 5

Badita **LAURENTIU** –ing. STDF Sector 6

Florin **CRISTEA** – Sef STDF Sector 6

Diana **NITESCU** – Responsabil Proces SVFRC

Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciul Relatii cu Clientii

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare

Adrian **GATLAN** – Adj. Sucursala Nord

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;

Manuela **DASAGĂ** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET

Director General

Adrian Mircea TEODORESCU

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct

Daniel ALEXANDRU

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

Director Direcția Producere și

Exploatare

Ing. Florian POPA