

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 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 - 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 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 noiembrie 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.III 2014, care au transmiși anterior la AMRSP, la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 1, 2, 3 și 4.

În data de **04.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de transport, 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 1, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 200/04.11.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 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. III - 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	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	39
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	22.00
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) [%]	44.02
--	--------------

T3. Pierderea de apă 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]	8.57
---	-------------

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

Indicatori de performanta - Distributie
Trim.III - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	58
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1007
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	189
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1974
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.55
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	
	scrise	8
	telefonice	70
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	16
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>	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 (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,42

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 branșamente). (%)	26.03
-----------	--	--------------

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
-----------	--	----------

**Indicatori de performanță - Furnizare
trim. III - 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	1
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
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	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	21
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	0

	[lei]	
--	-------	--

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

Nota:

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

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

În data de **05.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de transport, 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 2, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 201/05.11.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 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. III - 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	33
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	144
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	28,90
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	6
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	75,70
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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) [%]	44.02
---	--------------

T3. Pierdere de apa de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de	8.57
---	-------------

producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	
---	--

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

Indicatori de performanta - Distributie

Trim.III - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	165
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3555
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	237
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2379
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,73
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	18
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5,58
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	559
	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>	42
	<i>telefonice</i>	366
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	247
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 calda 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	4
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,77

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	26.18
-----------	---	--------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0
-----------	--	----------

Indicatori de performanta - Furnizare

trim. III- 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	4
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	4

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	37
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	31
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 garanți 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

Nota:

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

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

În data de **12.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, bazele de date ale activității de transport, 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 3, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 202/12.11.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 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.III - 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	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	146
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	22.30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	36.30
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	54
	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) [%]	44.02
--	--------------

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]	8.57
---	-------------

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

Indicatori de performanta - Distributie
Trim.III - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	29
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	888
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	655
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7179
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.68
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	91
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	35.59
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1941
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	72

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	49
	<i>telefonice</i>	266
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		22
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 calda 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 (%)	99,00

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). (%)	28.40
-----------	--	--------------

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
-----------	--	----------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. III- 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	1
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	64
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	46
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	0
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 [%]	0

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

Nota:

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

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

În data de **21.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situatia avariilor pe magistralele de transport si in rețelele secundare aferente Sectiilor de Transport, Distributie si 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. 203/21.11.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	situatia avariilor in rețeaua primara de transport si in rețeaua secundara din sucursala
-	baza de date privind bilanturile energetice in rețeaua primara si secundara
-	situatia comparativa a cantitatilor preluate si facturate trim.III 2013 – trim.III 2014

În data de **25.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, 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 4, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 204/25.11.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 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)
---	--

Indicatori de performanta - Transport

Trim. III - 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	11
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	26
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	8.10
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1
	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) [%]	44.02
---	--------------

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) [m³/Gcal]	8.57
--	-------------

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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). <i>Rețeaua de distributie.</i>

	Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 4%, de la 181 în trim.III 2013 la 189 în trim.III 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 33%, de la 1315 în trim.III 2013 la 1974 în trim.III 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a rămas constant, înregistrându-se o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,44 ore/avarie în trim.III 2013 la 3,55 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 34 reclamații în trim.III 2013 la 8 reclamații în trim.III 2014, iar cele telefonice au scăzut cu un procent de 67%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 16, reprezentând un procent de aprox. 21% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare au rămas la aceleași valori, o singură reclamație însă s-a dovedit a fi nejustificată. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 26,03%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 31,44%. Nu au fost înregistrate pierderi specifice de apă de adaos.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</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). <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 42%, de la 337 în trim.III 2013 la 237 în trim.III 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 45%, de la 3464 în trim.III 2013 la 2379 în trim.III 2014. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 5 în trim.III 2013 la 2 în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,09 ore/avarie în trim.III 2013 la 2,73 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 67% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 58%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost 247, reprezentând un procent de aprox. 61% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 26,18%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 26,90%. Nu au fost înregistrate pierderi specifice de apă de adaos.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</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). <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 7%, de la 610 în trim.III 2013 la 655 în trim.III 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 3%, de la 6959 în trim.III 2013 la 7179 în trim.III 2014. A scăzut foarte mult numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 15 în trim.III 2013 la numai una în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,49 ore/avarie în trim.III 2013 la 2,68 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 6% iar cele telefonice au scăzut cu un procent de 186%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 22, reprezentând un procent de aprox. 7% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 28,40%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 30,59%, Nu au fost înregistrate pierderi specifice de apă de adaos.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</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).
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I 2014	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente

	trim.III 2014 la întreruperile accidentale. Am verificat un numar de 14 „Foi de manevră” aferente trim.III si am constatat că au fost înregistrate un numar 14 întreruperi accidentale. La indicatorul T1.2 a), au fost înregistrate 23 intreruperi accidentale, eroarea fiind cauzata de locatia avariei. Intrucat data si ora intreruperi si reluarii serviciului este aceeași fiind afectati aceeași utilizatori consideram ca trebuia sa fie înregistrata ca o singura intrerupere. Astfel F.M nr.1307/30.06.2014 are 2 avarii in puncte diferite dar a fost o singura intrerupere, F.M. nr.1811/15.09.2014 are 6 avarii in puncte diferite dar a fost o singura intrerupere, etc. Din foile de manevra verificate am constatat ca a fost înregistrata o singura avarie cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.III 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate doua întreruperi. Aceasta intrerupere a avut durata de 74 ore, lucrandu-se non stop in schimburi intreruperea fiind efectuata in data de 16.09.2014 ora 03,00, reluarea serviciului facandu-se in data de 19.09.2014 ora 05,00. Pentru o corectă stabilire a valorilor indicatorilor de performanță ar fi de preferat ca data și ora reală a punerii în funcțiune a serviciului să fie cea consemnată la Dispeceratul central iar intreruperile sa fie înregistrate o singura data in tabelul transmis. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 63 întreruperi cauzate de terți(valoarea indicatorului raportat = 58 intreruperi), 22% au fost întreruperii cauzate de lucrari de modernizare, 5% au fost cauzate de avarii la rețeaua ANB iar 73% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr de 189 sunt grupate astfel: 64 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(34%) și 125 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(66%). Din cele 64 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore o singura intrerupere a avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 1,6%. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 8 reclamatii scrise si 70 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire înregistrate in trim.III 2014, 57 au reclamat lipsa temperaturii, 14 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara, 2 reclamatii privind lipsa presiunii, 2 înregistrate la alte cauze privind calitate incalzire si 2 reclamatii privind opririle dar care nu trebuiau înregistrate la acest indicator. A fost înregistrata o singura reclamatie prezentata in audienta la conducerea RADET privind precizia echipamentelor de masurare la un imobil dar care s-a dovedit a fi neintemeiate. 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.III 2014 a fost înregistrata o singura reclamatie privind facturarea care au fost rezolvate in termen de 10 zile si care s-a dovedit a fi nejustificata. Din cele 7 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, intrucat utilizatorii nu si-au achitat restantele, nu au fost realimentati in termen de 3 zile.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 33 „Foi de manevră” verificate am constatat că 18 intreruperi au avut durata mai mica de 12 ore(55%), 5 intreruperi au avut durata cuprinsa intre 12 si 24 ore(15%), 6 intreruperi au avut durata cuprinsa intre 24 si 48 ore(18%) si 4 intreruperi au avut durata mai mare de 48 ore. Au fost înregistrate de asemenea un numar de 6 intreruperi programate care au avut durata cuprinsa intre 62 si 138 ore. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 165 întreruperi cauzate de terți, 0,2% au fost cauzate de lucrari de contorizare, 95% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară și 4,8 % au fost cauzate de intreruperea alimentarii cu apa potabila din rețeaua ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 237 sunt grupate astfel: 61 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(26%) și 176 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(74%). Din cele 61 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 2 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de aprox. 3%. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 4087 reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire înregistrate in trim.III 2014, 361 au reclamat lipsa temperaturii(88,5%), 33 reclamatii privind apa calda de consum murdara(8%), 8 au reclamat lipsa presiunii la a.c.c(2%). 2 reclamatii privind alte cauze(0,5%), Din totalul reclamatiiilor numai 247 au fost din vina operatorului. Din cele 4 reclamatii telefonice privind precizia echipamentelor de masurare înregistrate in trim.III 2014, conform bazei de date a operatorului una s-a referit la lipsa contorilor, una referitoare la personal si doua s-au referit la probleme tehnice. Aceste reclamatii s-au dovedit a fi neintemeiate. 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.III 2014 au fost înregistrate 4 reclamatii privind facturarea care au fost rezolvate in termen de 10

	zile si care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 37 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, intrucat utilizatorii nu si-au achitat restantele, acestia nu au fost realimentati cu energie termica.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2014 la întreruperile accidentale. Conform informatiilor transmise de Biroul de Monitorizare, la indicatorul T1.2 a) – „Numarul de intreruperi accidentale”, valoarea acestuia este de 19 intreruperi insa in tabelul comunicat de STDF Sector 3 sunt inregistrate numai 16 intreruperi. Din cele 16 „Foi de manevră” verificate am constatat că un numar de 5 intreruperi a avut durata mai mica de 12 ore, 6 intreruperi au avut durata cuprinsa intre 12 si 24 ore iar 5 intreruperi au avut durata mai mare de 24 ore. In perioada raportata au fost inregistrate si un numar de 4 intreruperi programate care au avut durata cuprinsa intre 40 si 70 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 29 întreruperi cauzate de terți, 3% au fost cauzate de lucrari de contorizare, 90% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară iar 3% au fost din cauza avariilor in rețeaua ANB. 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 315 reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.III 2014, 204 au reclamat lipsa temperaturii(65%), 96 reclamatii privind apa murdara(30%), 15 reclamatii lipsa presiune(5%).. Din totalul reclamatiiilor, scrise si telefonice, numai 22 au fost din vina operatorului. Nu au fost inregistrate reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare in trim.III 2014, conform bazei de date a operatorului. Au fost verificate de asemenea bazele de date privind activitatea de Furnizare. Din cele 64 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(1 ag.ec si 63 casnic), in urma achitarii contravalorii serviciilor furnizate de RADET, 46 utilizatori casnici au fost realimentati in termen de 3 zile.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat ca pe toata sucursala in trim.III 2014 au fost inregistrate 40 de avarii din care 12 au fost in STDF 4, 12 in STDF 5 si cele mai multe 16 in STDF 6. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Sud III in zona de responsabilitate a STDF Sector 4(10 avarii) si STDF Sector 5(4 avarii). In Sucursala Sud, in trim.III 2014, in rețeaua de distributie au fost inregistrate un numar de 1187 avarii dintre care 317 in STDF 4, 266 in STDF 5 si 604 in STDF 6.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2014 la întreruperile accidentale. In urma verificarii „Foilor de manevră” am constatat că valoarea indicatorul T1.2 a) „Numarul de intreruperi accidentale”, transmisa de RADET este de 11 intreruperi neinsumandu-se si intreruperea accidentala cu durata mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.III 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” a fost înregistrata o întrerupere. Aceasta intrerupere a fost notificata de personalul RADET in data de 22.07.2014, a avut durata de 45 ore, lucrandu-se non stop in schimburi intreruperea fiind efectuata in data de 24.07.2014 ora 19,00, reluarea serviciului facandu-se in data de 24.07.2014 ora 16,00. A fost inregistrata si o intrerupere programata lucrarea fiind efectuata de terti in zona pasajului Mihai Bravu.

Anexele nr.1-3 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:

Marian **SIMA** –Sef STDF 1

Petre **OPREA** – Sef STDF 2

Ioan **CIUDOESCU** –Adj Sef STDF 3

Adela **UNGUREAN** – ing. STDF 3

Cristian **TURCULEASA** – Sef Sucursala Sud

Ion **CRACIUNESCU** – ing. STDF 4

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;

Manuela **DASAGĂ** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET

Din partea AMRSP

Director General
Adrian Mircea TEODORESCU

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

AMRSP