

**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. 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 decembrie 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 bazele de date ale operatorului, referitoare la indicatorii din trim.III 2014, care au fost transmiși anterior la AMRSP, la activitatea de Distribuție la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 4, 5 și 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și la Serviciul Relații cu Clienții.

În data de **02.12.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție 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 Monitorizare nr. 205/02.12.2014 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           |
| - | 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                |

### Indicatori de performanta - Distribuție

Trim.III- 2014

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>52</b>   |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>1515</b> |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>317</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>4145</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>5</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3.22</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                  | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b>                               |                                                           |            |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice |                                                           |            |
|                                                                      | <i>scrise</i>                                             | <b>47</b>  |
|                                                                      | <i>telefonice</i>                                         | <b>219</b> |
| <b>D2.2</b>                                                          | Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului | <b>112</b> |
| <b>D2.3</b>                                                          | Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       | <b>0</b>   |

| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                         |                                                                                                                                                                                    |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D3.1</b> Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic |                                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                                               | <i>incalzire</i>                                                                                                                                                                   | <b>0</b>     |
|                                                                                                               | <i>Apa caldă de consum</i>                                                                                                                                                         | <b>1</b>     |
| <b>D3.2</b>                                                                                                   | Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.3</b>                                                                                                   | 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 (%) | <b>100</b>   |
| <b>D3.4</b>                                                                                                   | Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b>                                                                                                   | Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)                                                                                                                     | <b>99,70</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                  |              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%) | <b>21.20</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                          |          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>D5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal] | <b>0</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

În data de **03.12.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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 5, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 206/03.12.2014

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. III - 2014

| <b>T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                          |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)               | <b>0</b>     |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi accidentale                                    | <b>7</b>     |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) | <b>29</b>    |
|                                                                    | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore     | <b>5</b>     |
|                                                                    | d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                       | <b>46.80</b> |
| <b>T1.3</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi programate                                     | <b>5</b>     |
|                                                                    | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>30,20</b> |
|                                                                    | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate           | <b>33</b>    |
|                                                                    | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                  | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                       |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>44.02</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                                                                                                                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>T3. Pierdere de apa de adaos din rețeaua de transport</b><br>(Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal ] | <b>8.57</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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

### Indicatori de performanta - Distribuție Trim.III- 2014

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>7</b>    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>170</b>  |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>266</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>2442</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>1</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>2.65</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                  | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

|                                        |
|----------------------------------------|
| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b> |
|----------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                |                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| <b>D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice</b>                                                                                                                           |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>scrise</i>              | <i>10</i>    |
|                                                                                                                                                                                                | <i>telefonice</i>          | <i>60</i>    |
| <b>D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului</b>                                                                                                                          |                            | <b>19</b>    |
| <b>D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate</b>                                                                                                                                |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                            |              |
| <b>D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic</b>                                                                                  |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>incalzire</i>           | <i>0</i>     |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apa calda de consum</i> | <i>0</i>     |
| <b>D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)</b>                                                                                            |                            | <b>0</b>     |
| <b>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 (%)</b> |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului</b>                                                                                                          |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)</b>                                                                                                                     |                            | <b>99,42</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                   |              |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%) | <b>28.78</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                           |          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>D5</b> | <b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal] | <b>0</b> |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

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

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

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

|                                                                        |                                                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale</b> |                                                                                                                                |          |
| <b>F3.1</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii                             | <b>7</b> |
| <b>F3.2</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice | <b>0</b> |
| <b>F3.3</b>                                                            | Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice                                              | <b>0</b> |
| <b>F3.4</b>                                                            | Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale                                                        | <b>0</b> |
| <b>F3.5</b>                                                            | Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții                                                          | <b>0</b> |

|                                                                                     |                                                                                                                      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |            |
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>32</b>  |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>100</b> |

| <b>F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate</b>                |                                                                                                            |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>F5.1</b>                                                                                                       | Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. Din contract | <b>0</b>       |
| <b>F5.2</b>                                                                                                       | Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate                                              | <b>0</b>       |
| <b>F5.3</b>                                                                                                       | Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]              | <b>0</b>       |
| <b>F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |                                                                                                            |                |
| <b>F6.1</b>                                                                                                       | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                                              | <b>3</b>       |
| <b>F6.2</b>                                                                                                       | Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri                                     | <b>3</b>       |
| <b>F6.3</b>                                                                                                       | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]                      | <b>3,72941</b> |
| <b>F6.4</b>                                                                                                       | Valoarea reducerilor acordate[lei]                                                                         | <b>633,55</b>  |

Nota:

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

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

În data de **09.12.2014**, 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. 207/09.12.2014 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. III - 2014**

| <b>T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                          |              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)               | <b>1</b>     |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT) | <b>3</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi accidentale                                    | <b>16</b>    |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) | <b>52</b>    |
|                                                                    | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore     | <b>7</b>     |
|                                                                    | d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                       | <b>15.00</b> |
| <b>T1.3</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi programate                                     | <b>0</b>     |
|                                                                    | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>0</b>     |
|                                                                    | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate           | <b>0</b>     |
|                                                                    | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                  | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                        |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>44.02</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                                                                                                                                                                     |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>T3. Pierderea de apa de adaos din rețeaua de transport</b><br>(Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal ] | <b>8.57</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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

În data de **11.12.2014**, 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. 208/11.12.2014 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 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 performanță – Distribuție

Trim.III - 2014

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>38</b>   |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>780</b>  |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>566</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>6108</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>3</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3.33</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)                  | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

### **D2. Calitatea energiei termice:**

|                                                                      |                                                           |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice |                                                           |           |
|                                                                      | <i>scrise</i>                                             | <b>21</b> |
|                                                                      | <i>telefonice</i>                                         | <b>87</b> |
| <b>D2.2</b>                                                          | Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului | <b>20</b> |
| <b>D2.3</b>                                                          | Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       | <b>0</b>  |

### **D3. Măsurarea energiei termice**

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                    |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D3.1</b> Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic |                                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                                               | <i>incalzire</i>                                                                                                                                                                   | <b>0</b>     |
|                                                                                                               | <i>Apa caldă de consum</i>                                                                                                                                                         | <b>0</b>     |
| <b>D3.2</b>                                                                                                   | Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.3</b>                                                                                                   | 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 (%) | <b>0</b>     |
| <b>D3.4</b>                                                                                                   | Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b>                                                                                                   | Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)                                                                                                                     | <b>99,40</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                  |              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%) | <b>24.43</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                          |          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>D5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal] | <b>0</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

**Indicatori de performanță - Furnizare  
trim. III- 2014**

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

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

|                                                                        |                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale</b> |                                                                                                                                |           |
| <b>F3.1</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii                             | <b>27</b> |
| <b>F3.2</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice | <b>3</b>  |
| <b>F3.3</b>                                                            | Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice                                              | <b>0</b>  |
| <b>F3.4</b>                                                            | Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale                                                        | <b>0</b>  |
| <b>F3.5</b>                                                            | Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții                                                          | <b>0</b>  |

|                                                                                     |                                                                                                                      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |            |
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>62</b>  |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>100</b> |

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

|                                                                                                                    |                                                                                       |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |                                                                                       |          |
| <b>F6.1</b>                                                                                                        | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                         | <b>0</b> |
| <b>F6.2</b>                                                                                                        | Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri                | <b>0</b> |
| <b>F6.3</b>                                                                                                        | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal] | <b>0</b> |
| <b>F6.4</b>                                                                                                        | Valoarea reducerilor acordate[lei]                                                    | <b>0</b> |

Nota:

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

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

În data de **16.12.2014**, 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. 209/16.12.2014 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.III – 2014**

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

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

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

| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>1270</b> |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>99</b>   |

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

| <b>F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|             |                                                                                       |          |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F6.1</b> | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                         | <b>0</b> |
| <b>F6.2</b> | Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri                | <b>0</b> |
| <b>F6.3</b> | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal] | <b>0</b> |
| <b>F6.4</b> | Valoarea reducerilor acordate[lei]                                                    | <b>0</b> |

În data de **18.12.2014**, 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. 210/18.12.2014 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.III2014             |
| - | baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice trim.III 2014 |
| - | baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură trim.III 2014     |
| - | baza de date electronică evidență audiențe trim.III 2014                                      |

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

**Trim. III - 2014**

| <b>1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică</b> |                                                                                                                                                                                                                         |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.1</b>                                                                                   | Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau modificarea racordului termic existent                                                                                                         | <b>11</b> |
| <b>1.2</b>                                                                                   | 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                                                                                                                                                                                                | 1         |
|                                                                                              | - 30 zile calendaristice                                                                                                                                                                                                | 8         |
|                                                                                              | - 60 zile calendaristice                                                                                                                                                                                                | 2         |

| <b>2.Calitatea energiei termice</b>                      |                   |      |
|----------------------------------------------------------|-------------------|------|
| Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice |                   |      |
|                                                          | <i>scrise</i>     | 181  |
|                                                          | <i>telefonice</i> | 1080 |
| Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului    |                   | 356  |
| Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate      |                   | 0    |

| <b>3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor</b>                                                                                                     |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență                                                                        | 2663 |
| Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte | 0    |

| <b>4. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                             |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare                                                                                                          | 3     |
| Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]                                                                          | 66,60 |
| 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    |

| <b>5.Audiențe</b>             |     |
|-------------------------------|-----|
| Număr audiențe                | 108 |
| Timp mediu de rezolvare(zile) | 8   |

**Analize, sinteze și recomandări**

| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2014</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                        | <p><i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i><br/><i>Rețeaua de distribuție.</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 14%, de la 273 în trim.III 2013 la 317 în trim.III 2014, a crescut și numărul utilizatorilor afectați de la 3492 în trim.III 2013 la 4145 în trim.III 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la o singură întrerupere în trim.III 2013 la 5 întreruperi în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,42 ore/avarie în trim.III 2013 la 3,22 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 13 reclamații în trim.III 2013 la 47 în trim.III 2014 iar cele telefonice au crescut de la 84 în trim.III 2013 la 219 în trim.III 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 112, reprezentând un procent de aprox. 42% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 21,20%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 28,14%.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| -                                                                        | <p><i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i><br/><i>Rețeaua de transport.</i></p> <p>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).</p> <p><i>Rețeaua de distribuție.</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 35%, de la 361 în trim.III 2013 la 266 în trim.III 2014, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați de la 1601 în trim.III 2013 la 2442 în trim.III 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 2 întreruperi în trim.III 2013 la o singură întrerupere în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,70 ore/avarie în trim.III 2013 la 2,65 ore/avarie în trim.III 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 7 reclamații în trim.III 2013 la 10 în trim.III 2014 iar cele telefonice au crescut de la 28 în trim.II 2013 la 60 în trim.III 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 19, reprezentând un procent de aprox. 27% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 28,78%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 32,10%.</p> |
| -                                                                        | <p><i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i><br/><i>Rețeaua de transport.</i></p> <p>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).</p> <p><i>Rețeaua de distribuție.</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 6%, de la 530 în trim.III 2013 la 566 în trim.III 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 19%, de la 4968 în trim.III 2013 la 6108 în trim.III 2014. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 6 în trim.III 2013 la 3 în trim.III 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la valoarea de 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 30 reclamații în trim.III 2013 la 21 în trim.III 2014 iar cele telefonice au crescut de la 64 în trim.III 2013 la 87 în trim.III 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 20, reprezentând un procent de aprox. 19% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,43%, în trim.III 2014, mai mică decât cea din trim.III 2013, când a înregistrat o valoare de 26,11%.</p>                                                       |
| -                                                                        | <p>La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a scăzut de la 24 în trim.III 2013, la 11 în trim.III 2014. Din cele 11 de solicitări, o solicitare a fost rezolvată în 15 zile, un număr de 8 solicitări au fost rezolvate în 30 zile iar 2 solicitări în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 55%, de la 81 în trim.III 2013 la 181 în trim.III 2014, iar cele telefonice au crescut cu aprox. 28%, de la 773 în trim.III 2013 la 1080 în trim.III 2014. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 29 în trim.III 2013 la 356 în trim.III 2014. Acestea reprezintă aprox. 28% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 4 în trim.III 2013 la 3 în trim.III 2014. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 4 în trim.III 2013 la 15 în trim.III 2014. Audiențele au cunoscut o creștere semnificativă, de la 51 în trim.III 2013 la 108 în trim.III 2014 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 11 zile în trim.III 2013 la 8 zile în trim.III 2014.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim. III 2014

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <p><i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i></p> <p>La aceasta secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 52 întreruperi cauzate de terți, 54% au fost cauzate de avarii la rețeaua ANB, 38% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară, 4% au fost cauzate de modernizări iar 4% au fost cauzate de întreruperi în rețeaua electrică a ENEL. Duratele de întrerupere cele mai mari au fost înregistrate la întreruperile din cauza avariilor pe rețeaua termică primară.</p> <p>La verificarea bazelor de date privind întreruperile accidentale, am constatat că acestea sunt în număr de 317 iar în evaluarea trimisă anterior de către RADET, la indicatorul D1.2 a) "Numarul de întreruperi accidentale" sunt înregistrate 317 întreruperi. Aceste 317 de întreruperi sunt grupate astfel: 118 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (37%) și 199 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (63%). Au fost înregistrate 5 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore, 4 întreruperi cu durată cuprinsă între 12 și 24 ore și una cu durată de 24,50 ore înregistrată în data de 25.09.2014 pe canal distanță circuitul de a.c.c. la PT 2 Oltenitei și au fost afectați 7 utilizatori.</p> <p>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.</p> <p>Din cele 47 reclamații scrise și 219 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. înregistrate în trim.III 2014, 224 utilizatori au reclamat lipsa temperaturii (84%), 27 reclamații au fost referitoare la apa caldă de consum murdară (10%), 9 au reclamat lipsa presiunii (4%), unul a reclamat lipsa recirculației iar 5 reclamații au fost înregistrate la alte cauze de calitate (2%). Reclamația privind instalațiile de măsură pe circuitul de a.c.c. s-a dovedit a fi nejustificată.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2014 la întreruperile accidentale în rețeaua termică primară. Din cele 7 „Foi de manevră” verificate am constatat că 5 întreruperi accidentale au avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, acestea reprezentând aproximativ 71% din totalul întreruperilor. La raportarea indicatorilor din trim.III 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 5 întreruperi. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 7 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.</p> <p>La verificarea bazelor de date privind întreruperile accidentale, am constatat că acestea sunt în număr de 297 iar în evaluarea trimisă anterior de către RADET, la indicatorul D1.2 a) "Numarul de întreruperi accidentale" sunt înregistrate 266 întreruperi. Aceste 297 de întreruperi sunt grupate astfel: 59 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (20%) și 238 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (80%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore, respectiv 23,30 ore. Aceasta întrerupere a fost înregistrată în data de 21.09.2014 la PT Nabucului pe canal distanță, și nu a fost afectată nici o persoană.</p> <p>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.</p> <p>Din cele 10 reclamații scrise și 60 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. înregistrate în trim.III 2014, 60 utilizatori au reclamat lipsa temperaturii, 4 reclamații au fost referitoare la apa caldă de consum murdară, 3 au reclamat lipsa presiunii, 2 au reclamat lipsa recirculației iar o reclamație a fost înregistrată la alte cauze de calitate.</p> <p>Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare.</p> <p>În trim.III 2014 a fost înregistrată o singură reclamație privind facturarea care s-a dovedit a fi nejustificată. Din cele 7 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, au fost realimentați 3 utilizatori care au plătit obligațiile contractuale.</p> <p>Din cauza neasigurării parametrilor contractuali de calitate a energiei termice, au fost înregistrate 3 cereri pentru reducerea facturilor, care s-au dovedit a fi justificate iar cantitatea de energie termică diminuată a fost de 3,73 Gcal în valoare de 633,55 lei.</p> |
| - | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 16 „Foi de manevră” verificate am constatat că 7 întreruperi accidentale au avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore (44%). La raportarea indicatorilor din trim.III 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 7 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durate după cum urmează: 3 întreruperi cu durată cuprinsă între 31 și 48 ore/avarie, 3 întreruperi cu durată cuprinsă între 54 și 56 ore/avarie și o întrerupere cu durată de 62 ore/avarie. Întreruperea cu durată de 62 ore a fost înregistrată în data de 26.08.2014, a afectat un singur PT care alimentează 20 blocuri de locuințe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 38 întreruperi cauzate de terți, 39% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB, 48% au fost cauzate de programul de contorizare iar 13% au fost ca urmare a modernizarilor.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 566 sunt grupate astfel: 174 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(31%) și 393 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(69%). Au fost înregistrate trei avarii care au avut durata mai mare de 12 ore, una in data de 21.07.2014 si a avut durata de 54 ore, cea de-a doua in data de 25.07.2014 care a avut durata de 14 ore si una in data de 26.09.2014 care a avut durata de 16 ore. 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.</p> <p>Din cele 21 reclamatii scrise si 87 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. înregistrate in trim.III 2014, 55 utilizatori au reclamat lipsa temperaturii(51%), 35 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(32%), 15 reclamatii lipsa presiune(14%), o reclamatie privind lipsa recirculatie(48%), si 2 reclamatii înregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(1%).</p> <p>Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare.</p> <p>In trim.III 2014 a fost înregistrata o singura reclamatie privind facturarea care s-a dovedit a fi nejustificata. Din cele 27 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale un numar de 3 utilizatori au fost realimenati cu energie termica ca urmare a achitarii obligatiilor contractuale.</p> |
| - | <p>La Serviciul Relatii cu Clientii a fost verificata baza de date care contine informatii privind reclamatiiile scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. In urma recomandarilor din „Rapoartele” anterioare referitoare la neconcordanța numărului de reclamatii privind calitatea energiei termice între înregistrările de la Serviciul Relatii cu Clientii si Sectii aceasta problema a fost rezolvata. Din cele 3 reclamatii privind instalatiile de masura un caz special a fost cel reclamat de Asociatia de Proprietari bloc 8, str. Constantin Manescu nr.8, sector 5, la care instalatiile de masura sunt montate in camine aflate in exteriorul blocului intrucat nu exista subsol tehnic si care se deterioreaza in repetate randuri din cauza infiltratiilor de apa reziduala si abur provenite de la conducta de canalizare a blocului. Raspunsul RADET catre Asociatia de Proprietari a fost corect si anume ca vor activa instalatiile de masura in momentul in care utilizatorul va remedia deficientele la instalatiile proprii. Din cele 108 audiente înregistrate in trim.III 2014 numai in 7 cazuri utilizatorii au reclamat deficiente in functionarea serviciului public de alimentare cu energie termica. Aceste reclamatii au fost: o reclamatie referitoare la calitate a.c.c., 3 reclamatii diverse, o reclamatie privind facturarea si doua reclamatii privind calitate incalzire. Solicitarile prezentate in audienta au fost: 5 solicitari de debransare, 95 solicitari diverse si o solicitare privind racordarea.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Anexele nr.1-4 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:*

Radu **IONESCU** – Adj. STDF Sector 4

Adrian **UNTEA** –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

*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  
Cristian UNTEA**

**Biroul Monitorizare Activitate  
Feldioara POPESCU**

AMRSP