

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **în trim. IV - 2013**

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

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

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

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

În luna februarie 2014, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea Serviciului Relații cu Publicul, la activitatea de Producere la Divizia de Producere, Secțiile CTZ Casa Presei Libere și Secția Centrale Termice, pentru activitatea de Transport la Divizia de Transport, Secțiile de Transport Vest, Grozăvești, Progresul și Sud, și pentru activitatea de Distribuție la Divizia de Distribuție, Secțiile de Distribuție Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4 și Sector 5.

În data de **03.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relații cu Publicul**, 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 Relații cu Publicul următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 143/03.02.2014 semnată de reprezentanții Serviciului Relații cu Publicul și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi;
---	--

-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice;
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură;
-	baza de date electronică evidență audiențe;

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

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	12
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de branșare este mai mic de 15/30/60 de zile	
	15 zile calendaristice	0
	30 zile calendaristice	9
	60 zile calendaristice	3

2. Calitatea energiei termice		
2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	reclamații scrise	375
	reclamații telefonice	3624
2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	343
2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
3.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	8140
3.2	Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice		
4.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	8
4.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	25
4.3	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	0
4.4	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	220

5. Audiențe		
	Număr audiențe	245
	Țimp mediu de rezolvare (zile)	15

În data de **05.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția CTZ Casa Presei Libere următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 144/05.02.2014 semnată de reprezentanții Secției CTZ Casa Presei Libere și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

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

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:	
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ	13
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	-
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	1
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale	0,4
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	0
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

P3. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	96,16
--	--------------

P4. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal x 100]	1,10
---	-------------

În data de **07.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice de Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Centrale Termice de Cvartal următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 145/07.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice de Cvartal și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

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

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:	
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ	69
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	950
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	73
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	325
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
d) Durata medie a întreruperilor accidentale	4
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	11

b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ	5
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	66
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>reclamații scrise</i>	<i>21</i>
	<i>reclamații telefonice</i>	<i>120</i>
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului		0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

P3. Măsurarea energiei termice:		
P3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	<i>Apa caldă</i>	<i>0</i>
	<i>Incalzire</i>	<i>0</i>
P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate		0
P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0
P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului		0

P4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	7,57
---	-------------

P5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal x 100]	0,1513
--	---------------

În data de **10.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Vest**, 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 Vest următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 146/10.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport Vest și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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)
---	--

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

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:		
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)		0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)		0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		19
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)		72
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore		3
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)		7
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate		12
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)		24
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate		48
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	4,96
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,12
---	-------------

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

În data de **12.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Grozăvești**, 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 Grozăvești următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 147/12.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport Grozăvești și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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)
---	--

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

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	29
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	124
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	9,5
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	4,96
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,12
---	-------------

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

În data de **14.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Progresul**, 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 Progresul următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 148/14.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport Progresul și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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)
---	--

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

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0

b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	12
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	60
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10,7
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	1
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	4
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	4,96
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,12
---	-------------

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

În data de **17.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Sud**, 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 Sud următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 149/17.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport Sud și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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)
---	--

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

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	58
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	238
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	4
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	12
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	24
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	4,96
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,12
---	-------------

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

În data de **19.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 1**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie

Termică, pentru trim.IV 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 1 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 150/19.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 1 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a)	Numărul de întreruperi neprogramate	45
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	719
D1.2 a)	Numărul de întreruperi accidentale	236
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2436
c)	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
d)	Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,66
D1.3 a)	Numărul de întreruperi programate	0
b)	Durata medie a întreruperilor programate	0
c)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d)	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	55
	<i>telefonice</i>	309
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	232
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	-
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,42

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	9,78
--	-------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută)	0,44
--	-------------

[m³/Gcal. x100]

În data de **21.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.IV 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 2 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 151/21.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	116
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1850
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	336
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3395
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	7
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,29
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>
	<i>telefonice</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	905
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice	
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	85
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	2
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,77

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente)	9,81
--	-------------

[%]	
D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal. x100]	0,1034

În data de **24.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 3**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.IV 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 3 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 152/24.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 3 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	85
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2132
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	766
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7006
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	11
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,17
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>
	<i>telefonice</i>
	<i>139</i>
	<i>1464</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

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

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99
D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	18,59
D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal. x100]	0,0825

În data de **26.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.IV 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 153/26.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	42
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1002
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	352
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4994
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	8
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,67
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	70
	<i>telefonice</i>	334
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		117
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	incalzire	0
	Apa caldă de consum	1

D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,70

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	9,58
---	-------------

D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal. x100]	0,0957
--	---------------

În data de **28.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 5**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, pentru trim.III 2013, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 5 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 154/28.02.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Inspecție” 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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	391
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1494
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,9
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	61
	<i>telefonice</i>	177
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		3
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

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

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	11,92
--	--------------

D5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [$\text{m}^3/\text{Gcal. x100}$]	0,024
---	--------------

Analize, sinteze și recomandări

I. Evaluarea Indicatorilor de Performanță	
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.III 2013	
-	La Serviciul Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a scăzut de la 13 în trim.IV 2012, la 12 în 2013. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice s-a redus cu aprox. 9%, de la 414 în trim. IV 2012, la 375 în trim. IV 2013, iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 45%, de la 6619 în trim. IV 2012 la 3624 în aceeași perioadă din anul 2013. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut cu aprox. 17%, de la 415 în trim.IV 2012 la 343 în trim. IV 2013. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 6 în trim. IV 2012 la 8 în trim.IV 2013 în schimb s-a redus ponderea reclamațiilor justificate, de la 28% în trim. IV 2012 la 25% în trim. IV 2013. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 12 în trim.IV 2012 la 22 în trim. IV 2013. Audiențele au cunoscut o creștere semnificativă, de la 71 în trim. IV 2012 la 245 în trim.IV 2013 în același timp a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 9 zile în trim. IV 2012 la 15 zile în aceeași perioadă din 2013.
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. IV 2013 a fost de 74275,09 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim.IV 2012, care a fost de 57537,41 Gcal. Creșterea procentuală a fost de 29%. În aceste condiții randamentul centralei a crescut de la 91,06% în trim.IV 2012 la 96,16% în trim.IV 2013. Totodată au scăzut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,044 MWh/Gcal în trim.IV 2012 la 0,883 MWh/Gcal în 2013, dar și consumul mediu de apă de adaos de la 1,32 mc/Gcal în trim.IV 2012 la 1,10 mc/Gcal în trim.IV 2013. Energia termică produsă fiind mai mare în trim.IV 2013 față de cea produsă în 2012 a influențat în mod pozitiv consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul scăderii acestora, contribuind la creșterea performanței economice a centralei termice.
-	La Secția CT Cvartal numărul întreruperilor accidentale a scăzut cu aprox. 23% în trim.IV 2013 față de trim.IV 2012, de la 56 întreruperi în trim.IV 2012 la 73 în aceeași perioadă din 2013. Aceste întreruperi au afectat un număr de 325 de utilizatori, mai mic cu aprox. 5% față de aceeași perioadă din anul 2012 când au fost afectați 343 utilizatori. A crescut numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore, de la 1 în trim.IV 2012 la 7 în 2013. Numărul reclamațiilor scrise a fost mai mic în trim.IV 2013 față de anul 2012 cu aprox. 41% în schimb cele telefonice au crescut de la 58 în trim.IV 2012, la 120 în trim.IV 2013. Nu au fost înregistrate reclamații privind instalațiile de măsură de la utilizatorii CT Cvartal. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a fost mai mică cu aprox. 21% în trim.IV 2013 față de trim.IV 2012 respectiv 9,60% în trim.IV 2012 față de 7,57% în trim.IV 2013. A scăzut și pierderea specifică de apă de adaos din rețeaua de încălzire cu aproape 2%, de la 0,1544 m^3/Gcal în trim.IV 2012 la 0,1513 m^3/Gcal în trim.IV 2013.
-	La Secția Transport Vest numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 49% în trim.IV 2013 față de

	trim.IV 2012, de la 37 întreruperi în 2012 la 19 în trim.IV 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 112 utilizatori în trim.IV 2012 la 72 utilizatori în trim.IV 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, crescut, de la 2 întreruperi în trim.IV 2012 la 3 întreruperi în trim.IV 2013. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 12,00 ore/întrerupere în trim.IV 2012 la 7,00 ore/întrerupere în trim.IV 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 4,96% în trim.IV 2013 față de 17,19% în trim.IV 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,12 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.IV 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Transport Grozăvești numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 63% în trim.IV 2013 față de trim.IV 2012, de la 38 întreruperi în trim.IV 2012 la 14 în trim.IV 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 142 utilizatori în trim.IV 2012 la 38 utilizatori în trim.IV 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a înregistrat o scădere importantă de la 10 întreruperi în trim.IV 2012 la 0 întreruperi mai mari de 24 de ore în trim.IV 2013. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 10,56 ore/întrerupere în trim.IV 2012 la 10,30 ore/întrerupere în trim.IV 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 4,96% în trim.IV 2013 față de 17,19% în trim.IV 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,12 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.IV 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Transport Progresul numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aproape 8% în trim.IV 2013 față de trim.IV 2012, de la 13 întreruperi în trim.IV 2012 la 14 în trim.IV 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 32 utilizatori în trim.IV 2012 la 33 utilizatori în trim.IV 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a fost de 1 și s-a menținut constant față de trim.IV 2012. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 11,00 ore/întrerupere în 2012 la 8,50 ore/întrerupere în trim.IV 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 4,96% în trim.IV 2013 față de 17,19% în trim.IV 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,12 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.IV 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Transport Sud numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aproape 9% în trim.IV 2013 față de trim.IV 2012, de la 66 întreruperi în 2012 la 72 în trim.IV 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 268 utilizatori în trim.IV 2012 la 320 utilizatori în trim.IV 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a fost de 12 și s-a menținut constant față de trim.IV 2012. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 19,00 ore/întrerupere în trim.IV 2012 la 15,06 ore/întrerupere în trim.IV 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 4,96% în trim.IV 2013 față de 17,19% în trim.IV 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,12 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.IV 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Distribuție Sector 1 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 12%, de la 267 în trim. IV 2012 la 236 în trim. IV 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 30%, de la 3468 în trim. IV 2012 la 2436 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 5 în trim.IV 2012 la 3 în trim. IV 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 4,44 ore/avarie în trim.IV 2012 la 3,66 ore/avarie în trim.IV 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 26% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 19%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 232, reprezentând un procent de aprox. 64% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsură în trim.IV 2013. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,78%, în trim.IV 2013, mai scăzută cu aprox. 5%, față de trim. IV 2012, care a fost de 10,25%, iar pierderea specifică de apă de adaos înregistrând o valoare de 0,44 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 14%, de la 295 în trim. IV 2012 la 337 în trim. IV 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 20%, de la 2882 în

	trim. IV 2012 la 3464 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 9 în 2012 la 5 în trim. IV 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,96 ore/avarie în trim.IV 2012 la 3,09 ore/avarie în trim. IV 2013 . În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 17%, de la 12 în trim.IV 2012 la 14 în trim.IV 2013, iar reclamațiile telefonice au crescut cu aprox. 55%, de la 100 în trim.IV 2012 la 155 în trim.IV 2013. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură s-a menținut constant în trim.IV 2012 față de trim.IV 2013. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,81% în trim. IV 2013, mai crescută cu aprox. 21%, față de trim.IV 2012 când a fost de 8,12% iar pierdere specifică de apă de adaos a fost de 0,10 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 22%, de la 628 în trim. IV 2012 la 766 în trim. IV 2013, numărul utilizatorilor afectați crescând cu aproape 8%, de la 6495 în trim. IV 2012 la 7006 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut în schimb numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 13 în trim.IV 2012 la 11 în trim. IV 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,3 ore/avarie în trim.IV 2013 la 3.17 ore/avarie în trim.IV 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 74% iar cele telefonice cu aprox. 23% în schimb nu s-au mai înregistrat reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului. A fost înregistrată o singură reclamație privind precizia echipamentelor de măsură pe circuitul de încălzire, dar care nu a fost justificată. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a avut o valoare de 18,59% în trim.IV 2013, crescută semnificativ față de trim. IV 2012, cu aprox. 86%, când a fost de 9,99% iar pierdere specifică de apă de adaos a scăzut cu aprox 16% de la 0,0955 mc/Gcal în trim. IV 2012, la 0,0805 în trim.IV 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 4, numărul de întreruperi accidentale înregistrate, a crescut cu aprox. 23%, de la 286 în trim. IV 2012 la 352 în trim. IV 2013, numărul utilizatorilor afectați crescând cu un procent mult mai mare din cauza avariilor în puncte importante, de la 499 în trim. IV 2012 la 4994 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 11 în trim.IV 2012 la 8 în trim. IV 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 5,05 ore/avarie în trim.IV 2012, la 4,67 ore/avarie în trim.IV 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 33 în trim.IV 2012 la 70 în trim.IV 2013 iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 16%. Reclamațiile privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului a fost număr de 117, adică aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. A fost înregistrată o reclamație privind precizia echipamentelor de măsură pe circuitul de încălzire care nu a fost justificată. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a avut o valoare de 9,24% în trim.IV 2013 mai scăzută cu aprox. 66%, în trim. IV 2012 când a fost de 27,10%. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de distribuție a scăzut în trim.IV 2013 când a fost de 0,0957 m³/Gcal, față de aceeași perioadă din 2012, cu aprox. 17% când a fost de 0,1151 m³/Gcal.
-	La Secția Distribuție Sector 5, numărul de întreruperi accidentale înregistrate, a scăzut cu aprox. 16%, de la 465 în trim. IV 2012 la 391 în trim. IV 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 58%, de la 3529 în trim. IV 2012 la 1494 în aceeași perioadă din 2013. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore în trim. IV 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la la 3,60 ore/avarie în trim.IV 2012 la 3,90 ore în trim.IV 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 6 reclamații în trim.IV 2012 la 61 reclamații scrise, reclamațiile telefonice fiind în număr de 177 în trim.IV 2013 iar reclamațiile privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului au fost număr de 3, adică aprox. 1,3% din totalul reclamațiilor privind calitatea . Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsură. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a avut o valoare de 11,92% în trim.IV 2013 scăderea fiind semnificativă, de aprox. 65%, față de trim. IV 2012 când a avut o valoare de 34,50%. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 0,024 m³/Gcal în trim.IV 2013.
II. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.III 2013	
-	La Serviciul Relații cu Publicul au fost verificate 13 reclamații cu privire la calitatea energiei termice. În urma verificărilor s-a constatat că un număr de 11 petenți reclamau căldură prea mare în apartamente, menționând că blocurile au fost reabilitate termic. În urma verificărilor efectuate de personalul Secțiilor de Distribuție la punctele termice și la echipamentele de măsură aflate la limita de proprietate s-a constatat că

	parametri contractuali au fost respectați și că reglarea temperaturii ține exclusiv de proprietarii apartamentelor. În una dintre petiții a fost reclamată intervenția neglijentă a personalului RADET în subsolul blocului care a deteriorat un sistem antifurt la echipamentul de măsură. Reclamația nu a fost întemeiată întrucât personalul care a intervenit la instalația de reglare hidraulică făcea parte din altă firmă cu care RADET are contract. Într-o altă petiție a fost reclamat faptul că din cauza presiunii prea mari în rețeaua de încălzire a fost spartă o vană și a fost inundat subsolul. Asociația a cumpărat și a înlocuit vana spartă dar personalul RADET a solicitat plata reumplerii instalației de încălzire. Conflictul a fost stins, aceasta reieșind din e-mailul trimis de administratorul blocului în cauză. La această petiție nu există atașat „Ordinul de Lucru” din care să reiasă constatarea făcută de personalul RADET cu privire la avaria semnalată în petiție, modul de calcul al valorii volumului de agent termic solicitat asociației și modul în care a fost stins conflictul. De asemenea, la răspunsurile trimise petenților care reclamau căldură mare în apartamente (la blocurile fără repartitoare) nu există recomandări pentru ca locatarii să poată reduce căldura din apartamente.
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost verificate în „Rapoartele de activitate” ale dispecerilor întreruperile neprogramate cauzate de nefurnizarea utilităților de către terți ori reparații la rețeaua termică primară, în acest caz centrala termică nemaiavănd unde furniza energia termică produsă. Am constatat că din total 7 întreruperi cauzate de către terți, 4 întreruperi au avut drept cauză întreruperea furnizării energiei electrice de către ENEL iar 3 întreruperi au fost cauzate de avarii la rețeaua termică primară.
-	La Secția Centrale Termice de Cvartal au fost verificate informațiile din bazele de date ale operatorului privind întreruperile neprogramate și accidentale iar la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore au fost verificate și „Ordinele de Lucru” ale maiștrilor care au remediat avariile din sistemul de distribuție al centralelor termice. În ceea ce privește întreruperile neprogramate cauzate de terți am constatat că ponderea cea mai mare o au întreruperile în furnizarea gazelor naturale din rețeaua de distribuție a Distrigaz (56%), urmate de întreruperile cauzate de lucrările la rețeaua de apă potabilă –ANB (31%), întreruperile cauzate de nefurnizarea energiei electrice fiind de 13%. Durata medie cea mai mare a întreruperilor a fost înregistrată la lucrările ANB urmată de cea a Distrigaz. În urma verificărilor „Ordinelor de lucru” întocmite în cazul intervențiilor la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore, în număr de 3, am constatat că au fost consemnați timpii de intervenție pentru remedierea defecțiunii, în schimb nu este trecută în ordin, data și ora întreruperii serviciului de furnizare a energiei termice și nici data și ora punerii în funcțiune. Recomandăm consemnarea acestor informații și în „Ordinul de lucru”
-	La Secția Transport Vest au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2013 la cele două întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Astfel întreruperea accidentală din data de 26.08.2013, ora 09,00, cu durata de 48 ore a fost cauzată de o avarie pe conducta de Dn 1000 mm în carosabil, a necesitat un volum mare de muncă (săpătură mecanică, utilaj de încărcat, macara, vidanță). S-a lucrat nonstop și punerea în funcțiune a fost în data de 28.08.2013 ora 09,00, volumul de agent termic pentru umplerea tronsonului scos din funcțiune fiind de 980 mc. A fost afectat un singur PT care alimentează 11 blocuri. Întreruperea accidentală de 31 ore din data de 29.08.2013 ora 08,00 ca urmare a 2 avarii de pe magistrala III Vest pe conducta tur de 800 mm în carosabil a avut PIF în data de 30.08.2013, ora 15,00. Volumul de agent termic necesar umplerii tronsonului a fost de 570 mc, întreruperea afectând 3 PT care alimentează 9 blocuri de locuințe.
-	La Secția Transport Progresul, în trim.III 2013 au fost verificate cele 14 „Foi de manevră” întocmite pentru întreruperile accidentale. Din cele 14 întreruperi una singură a depăși durata de 24 ore și anume a fost de 29 ore. Această întrerupere a fost cauzată de apariția unei avarii pe Magistrala III Sud, a fost depistată și notificată de personalul operativ al secției. Această întrerupere a afectat un singur PT care alimentează 9 blocuri de locuințe. De menționat este faptul că ora de PIF este menționată în „Foaia de manevră” înainte de a începe lucrarea, ora corectă a punerii în funcțiune a serviciului regăsindu-se la Dispeceratul central.
-	La Secția Transport Sud, în trim.III 2013 au fost înregistrate 12 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Au fost verificate „Foile de manevră” întocmite pentru intervenția la avariile care au cauzat întreruperea serviciului și am constatat următoarele: - Avariile la rețeaua primară care au cauzat cele 12 întreruperi accidentale s-au concentrat în perioada 23-25.09.2013. Duratele de întrerupere au fost cuprinse între 26 ore și 57 ore, în ziua de 23.09.2013 ora 18,30, pe rețea cu diametrul de 300mm, afectând 5 puncte termice și în ziua de 23.09.2013, ora 13,30, pe rețea cu diametrul de 600 mm, afectând un singur punct termic. Această situație a apărut la efectuarea manevrelor de încărcare a instalației de încălzire în vederea pregătirii rețelei pentru sezonul de încălzire.
-	La Secția Distribuție Sector 1, în urma verificării documentelor primare aferente trim.III 2013 s-au constatat următoarele: - În tabelul rezumativ privind situația sesizărilor și reclamațiilor din trim.III 2013, din cele 121 de reclamații privind calitatea energiei termice și întreruperea serviciului (avarii), un număr de 56 de reclamații au fost

	justificate. S-a verificat de asemenea baza de date și modul de calcul a bilanțurilor energetice acestea făcându-se prin conlucrarea tuturor factorilor implicați în citirea și transmiterea înregistrărilor aparatelor de măsură de la intrarea în PT și de la bransamentelor utilizatorilor (transport, distribuție, furnizare).
-	La Secția Distribuție Sector 2, în urma verificării documentelor primare aferente trim.III 2013 s-au constatat următoarele: - Au fost verificate „Ordinele de lucru” întocmite de maiștri pentru remedierea avariilor la rețea în cazul întreruperilor mai mari de 12 ore. Aceste întreruperi au fost localizate pe rețeaua de alimentare cu a.c.c. - Am constatat că în „Ordinele de lucru” întocmite de maiștri nu se consemnează ora opririi furnizării serviciului și ora când serviciul a fost pus în funcțiune, aceste informații regăsindu-se în alte documente(jurnalul de incidente și avarii). Recomandăm ca în „Ordinele de lucru” să fie menționate și aceste informații
-	La Secția Distribuție Sector 3, în urma verificării documentelor primare aferente trim.III 2013 s-au constatat următoarele: - În tabelul rezumativ privind situația sesizărilor și reclamațiilor din trim.III 2013, din cele 799 de reclamații privind calitatea energiei termice și întreruperea serviciului (avariile), un număr de 370 de reclamații au fost justificate. Au fost de asemenea verificate documentele care stau la baza întreruperii furnizării energiei termice(încălzire și a.c.c.) la utilizatori pentru neplata facturilor restante. Acest document este „Dispoziția de sistare urmare a nerespectării angajamentelor de plată” care cuprinde informații despre localizarea utilizatorului și suma restantă pentru fiecare punct de consum. Pe baza acestui document maistrul execută manevrele de întrerupere a furnizării serviciului de alimentare cu energie termică pentru fiecare circuit, întocmind un „Raport de lucru” în care consemnează data sistării și indicațiile echipamentelor de măsură de la această dată.
-	La Secția Distribuție Sector 4, în urma verificării documentelor primare aferente trim.III 2013 s-au constatat următoarele: - Au fost verificate întreruperile accidentale din „Jurnalul de incidente și avarii al Sectorului 4”. Din cele 273 de întreruperi accidentale, una singura a avut durată de 12 ore și a fost înregistrată în data de 30.07.2013 pe canal distanță pe conducta de a.c.c. Această avarie a fost depistată în ziua de 22.07.2013 dar data și ora întreruperii serviciului pentru remedierea avariei a fost 30.07.2013 ora 8,00. Serviciul a fost repus în funcțiune la aceeași dată, ora 20,00, timp în care a fost remediată defecțiunea, conform „Ordinului de lucru” nr. 3197/30.07.2013.
-	La Secția Distribuție Sector 5, în urma verificării documentelor primare aferente trim.III 2013 s-au constatat următoarele: - La verificarea întreruperilor neprogramate, care sunt în număr de 12, toate localizate în luna iulie 2013, am constatat că toate sunt ca urmare a întreruperilor furnizării energiei termice pe rețeaua primară de transport. Durata cea mai mare a întreruperilor neprogramate s-a înregistrat în perioada 03.-06.07.2013 și a fost de 87 ore, această întrerupere afectând un număr de 49 blocuri de locuințe. Au fost verificate de asemenea și cele 7 reclamații scrise privind calitatea energiei termice, respectiv adresele de răspuns ale operatorului către petent și „Ordinele de lucru” ale maistrilor care au analizat și rezolvat situația reclamată. Din cele 7 petiții analizate, am constatat că una a avut drept cauză spargerea unei conducte de recirculare, vina fiind a operatorului care a intervenit pentru remedierea defecțiunii, celelalte nefiind justificate conform „Ordinelor de lucru” ale maistrilor care au făcut sondaje la bransamentele pentru care au fost făcute reclamații privind calitatea energiei termice (a.c.c.) și care au constatat că parametri contractuali au fost respectați, fapt confirmat în scris și de reprezentantul Asociației de Proprietari.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3, Anexa nr.4, Anexa nr.5, Anexa nr.6, Anexa nr.7, Anexa nr.8, Anexa nr.9, Anexa nr.10, Anexa nr.11 și Anexa nr.12, atașate „Raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Mihaela PARASCHIV- Șef Serviciu Relații cu Publicul

Mihaela NOVAC – Șef Secție CTZ Casa Presei Libere

Mihaela COPOIU – Șef Secție Centrale Termice

Laurențiu BĂDIȚA – Șef Secție Transport Vest

Liviu MOȘTEANU - Șef Secție Transport Grozăvești

Ion CRĂCIUNESCU - Șef Secție Transport Progresul

Gheorghe FRAȘTELNI - Șef Secție Transport Sud
Florin DUMITRIU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1
Emil PIROȘCA – Șef Secție TDF Sector 2
Ilie MATEI – Șef Secție TDF Sector 3
Dumitu STANCIU - Șef Secție TDF Sector 4
George NICULA– Șef Secție TDF Sector 5

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;
Manuela DASAGĂ - inginer
Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET
Director General
Marian AGIU

Director economic
Ec. Daniela CEVEI

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
Ing. Florian POPA

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA