

**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. 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 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 martie 2014, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului, referitoare la indicatorii din trim.IV 2013 și au fost prezentați, de către RADET, valorile indicatorilor de performanță din anul 2013, referitoare la activitatea de Transport la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 3 și 4 și activitatea de Distribuție la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 1, 2 și 3.

În data de **02.04.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 159/02.04.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru); |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

#### Indicatori 2013

|                                                                                 |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:</b>            |              |
| <b>T1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)          | <b>0</b>     |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                               | <b>55</b>    |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) | <b>230</b>   |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore     | <b>4</b>     |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>10,25</b> |
| <b>T1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                                | <b>2</b>     |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>20,00</b> |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate           | <b>19</b>    |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                  | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                     |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>14,22</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                                                                                                                                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport</b> (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>1,45</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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

În data de **09.04.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, 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 Inspecție nr. 160/09.04.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru); |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

#### Indicatori 2013

|                                                                                 |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:</b>            |              |
| <b>T1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)          | <b>0</b>     |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                               | <b>269</b>   |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) | <b>1067</b>  |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore     | <b>22</b>    |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>13,00</b> |
| <b>T1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                                | <b>17</b>    |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate (ore)                        | <b>18,00</b> |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate           | <b>68</b>    |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                  | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                     |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>14,22</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                                                                                                                                                                              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>T3. Pierderea de apa de adaos din rețeaua de transport</b> (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>1,45</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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

În data de **16.04.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1**, 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 Distribuție Sector 1 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 161/16.04.2014 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:

#### **Indicatori 2013**

|                                                                           |             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |             |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | <b>221</b>  |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>4109</b> |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | <b>882</b>  |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>7799</b> |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>36</b>   |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3,57</b> |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | <b>0</b>    |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | <b>0</b>    |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
| <b>d)</b> 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>     |
|                                                                       | <i>telefonice</i> |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului | <b>597</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>           |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apa caldă de consum</i> |
| <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>3</b>                   |

|                                                                                                                                                                                                      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)</b>                                                                                                                           | <b>99,42</b> |
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b>                                 | <b>11,22</b> |
| <b>D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]</b> | <b>0,066</b> |

În data de **23.04.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2**, 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 Distribuție Sector 2 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 162/23.04.2014 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:

#### **Indicatori 2013**

|                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |              |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | <b>605</b>   |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>12670</b> |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | <b>1412</b>  |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>15091</b> |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore | <b>20</b>    |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3,33</b>  |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | <b>45</b>    |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | <b>4,83</b>  |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>882</b>   |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durată 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>     | 246        |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | 2252       |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>911</b> |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b>   |

| D3. Măsurarea energiei termice                                                                         |                     |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|
| D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic |                     |    |
|                                                                                                        | incalzire           | 13 |
|                                                                                                        | Apa caldă de consum | 3  |
| D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)           |                     | 50 |
| D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5               |                     | 6  |

|                                                                                                |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%) |              |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului          | <b>7</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)                     | <b>99,77</b> |

|                                                                                                                                                                      |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b> | <b>10,99</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                                                                                                                                                                                      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]</b> | <b>0,074</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

În data de **30.04.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3**, 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 Distribuție Sector 3 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 163/30.04.2014 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:

#### **Indicatori 2013**

|                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |              |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | <b>603</b>   |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>11505</b> |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | <b>2399</b>  |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>24581</b> |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>210</b>   |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3,24</b>  |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | <b>0</b>     |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | <b>0</b>     |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>     |
| <b>d)</b> 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>     | 356      |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | 3343     |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>0</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>2</b> |
|                                                                                                               | <i>Apa caldă de consum</i> | <b>2</b> |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt                           |                            | <b>0</b> |



|                                                                                                                                                                                                      |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| justificate (%)                                                                                                                                                                                      |              |
| <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>3</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)                                                                                                                           | <b>99</b>    |
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b>                                 | <b>11,26</b> |
| <b>D5. Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]</b> | <b>0,036</b> |

### Analize, sinteze și recomandări

| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți anului 2013</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                     | La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 numărul de întreruperi accidentale pe rețeaua primară, a scăzut cu aproape 15% în anul 2013 față de anul 2012, de la 65 întreruperi în 2012 la 55 în anul 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 398 utilizatori în anul 2012 la 230 utilizatori în anul 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a scăzut, de la 7 întreruperi în anul 2012 la 4 întreruperi în anul 2013. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 26,00 ore/întrerupere în anul 2012 la 10,25 ore/întrerupere în anul 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 14,22% în anul 2013 față de 16,70% în anul 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,45 m³/Gcal în 2013 față de 1,46 în 2012. 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.                                                                                                                                                                                                                          |
| -                                                                     | La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 numărul de întreruperi accidentale pe rețeaua primară, a crescut cu aproape 11% în anul 2013 față de anul 2012, de la 242 întreruperi în anul 2012 la 269 în anul 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 908 utilizatori în anul 2012 la 1067 utilizatori în anul 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a înregistrat o scădere ușoară, de la 24 întreruperi în anul 2012 la 22 întreruperi mai mari de 24 de ore în anul 2013. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 11,00 ore/întrerupere în anul 2012 la 13,00 ore/întrerupere în anul 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 14,22% în anul 2013 față de 16,70% în anul 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,45 m³/Gcal în 2013 față de 1,46 în 2012. 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.                                                                                                                                                                       |
| -                                                                     | La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 16%, de la 1054 în 2012 la 882 în 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 34%, de la 11790 în 2012 la 7799 în aceeași perioadă din 2013. A crescut în schimb numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 12 în 2012 la 36 în 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,69 ore/avarie în 2012 la 3,57 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 25% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 2%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 597, reprezentând un procent de aprox. 70% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare a crescut, de la 7 în anul 2012 la 18 în anul 2013. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 11,12%, în 2013, aceeași valoare având și în anul 2012, iar pierderea specifică de apă de adaos înregistrând o valoare de 0,066 mc/Gcal în 2013, mai mică decât în anul 2012 cu aprox. 25%. |
| -                                                                     | La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 10%, de la 1283 în 2012 la 1412 în 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 23%, de la 12216 în 2012 la 15091 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 36 în 2012 la 20 în 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 3,93 ore/avarie în 2012 la 3,33 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 106 în 2012 la 246 în 2013, iar reclamațiile telefonice au crescut cu aprox. 14%, de la 1966 în 2012 la 2256 în 2013. Numărul reclamațiilor care sunt din vina                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                         | <p>distribuitorului sunt de 911 în anul 2013 ceea ce reprezintă 36% din total reclamații înregistrate la secție. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a scăzut ușor, de la 17 în 2012 la 16 în anul 2013.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,99% în 2013, mai crescută cu aprox. 1%, față de 2012 când a fost de 10,88 iar pierderea specifică de apă de adaos a fost de 0,074 mc/Gcal în 2013, mai mică decât în anul 2012 cu aprox. 42% când a înregistrat o valoare de 0,128 m<sup>3</sup> /Gcal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| -                                                                                                                                       | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 9%, de la 2209 în 2012 la 2399 în 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 5%, de la 25767 în 2012 la 24581 în aceeași perioadă din 2013. A crescut în schimb foarte mult numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 37 în 2012 la 210 în 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,07 ore/avarie în 2013 la 3.24 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 58% iar cele telefonice cu aprox. 16% în schimb nu s-au mai înregistrat reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului. Au fost înregistrate 4 reclamații privind precizia echipamentelor de măsură, dar care nu au fost justificate.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a avut o valoare de 11,26% în 2013, mai mare față de 2012, cu aprox. 1%, când a fost de 11,10% iar pierderea specifică de apă de adaos a scăzut cu aprox 42% de la 0,0621 mc/Gcal în 2012, la 0,036 în 2013.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2013</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| -                                                                                                                                       | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2013 la întreruperile accidentale. Din cele 12 „Foi de manevră” verificate am constatat că 2 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2013, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 2 întreruperi. Am constatat că în Foile de manevră ale operatorului, la indicatorul T1.3 – „Numărul de întreruperi programate” se înregistrează avariile apărute pe rețeaua primară care nu se remediază imediat din diferite motive(lipsă materiale, spătură mică, etc. ) și se programează pentru o dată ulterioară. Recomandăm ca la acest indicator să se înregistreze întreruperile prevăzute în programul de lucrări întocmit la începutul anului iar avariile care apar în timpul anului să fie considerate întreruperi accidentale. Pentru o corectă stabilire a valorilor indicatorilor de performanță ar fi de preferat ca data și ora reală a punerii în funcțiune a serviciului să fie cea consemnată la Dispeceratul central. Din cele 2 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore, una a fost notificată în data de 14.07.2014 dar a fost remediată în data de 14 -15.10.2014 și a avut durata de 27 ore afectând un număr de 12 Puncte Termice la utilizatorii de tip urban(109 blocuri), Recomandăm ca operatorul să se organizeze în așa fel încât aceste tipuri de reparații, dacă se depisteză vara, să se efectueze în perioada sezonului cald pentru a nu întrerupe alimentarea cu energie termică pentru încălzire. Cea de-a doua întrerupere a avut o durată de 29 ore și a fost remediată imediat ce a fost depistată, afectând un singur punct termic(8 blocuri)</p> |
| -                                                                                                                                       | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3, în trim.IV 2013 au fost verificate cele 58 „Foi de manevră” întocmite pentru întreruperile accidentale. Din acestea au fost două întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Aceste întreruperi au fost remediate imediat după ce au fost depistate. Astfel întreruperea depistată de personalul RADET în data de 22.10.2013 a fost atacată, atunci când a fost întrerupt serviciul de transport, în data de 23.10.2013. Au fost afectate de întrerupere un număr de 6 Puncte Termice care alimentează 121 blocuri. Realimentarea utilizatorilor a fost realizată după 27 ore. Cea de-a doua întrerupere de 31 ore a afectat un număr de 3 Puncte Termice care alimentează 64 blocuri. 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| -                                                                                                                                       | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1, în trim.IV 2013 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile și am constatat următoarele: în ceea ce privește întreruperile neprogramate, din cele 45 întreruperi, 41 au fost cauzate de avarii pe rețeaua primară și 4 au fost cauzate de defecțiuni în interiorul Asociației de Proprietari.</p> <p>Din cele 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, una a fost înregistrată în data de 09.10.2014 și a avut durata de 31 ore, afectând un număr de 15 racorduri termice. Avaria a fost localizată în carosabil și afectat rețeaua de distribuție pentru încălzire, echipele lucrând non stop. A fost necesară construcția unui cămin nou de vizitare.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -                                                                                                                                       | <p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2, în trim.IV 2013 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile și am constatat următoarele: din totalul de 116 întreruperi cauzate de terți, 2% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 5% au fost din cauza ANB care a sistat furnizarea apei potabile, 26% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari iar 67% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | de 336 sunt grupate astfel: 99 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore și 237 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore. Din cele 99 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 7 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 7%. Din acestea au fost 3 întreruperi cu durata cuprinsă între 72 – 78 ore(43%), una a avut durata de 52 ore(14%), două au fost de 26 ore(29%) și una de 14 ore (14%).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - | La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3, în trim.IV 2013 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile și am constatat următoarele: din totalul de 85 întreruperi din cauza terților, 2% au avut drept cauze întreruperea alimentării cu energie electrică din rețeaua ENEL, 5% au fost întreruperi ca urmare a avariilor în interiorul condominiilor, 14% au fost cauzate de nefurnizarea apei reci de către ANB iar restul de 79% au fost cauzate de avarii pe rețeaua primară; din totalul de 766 întreruperi accidentale 537 au avut durata sub 3 ore, adică 70%, Din cele 537 întreruperi, aproape jumătate au avut durata sub 1 oră. Din totalul întreruperilor, 229 au avut durata peste 4 ore iar din acestea 7 au fost întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. O singură întrerupere a avut durata de 59 ore cauzată de o avarie majoră cu pierderi mari de agent termic în subsolul blocului nr.2, str. Voroneț, nr.21 după contorul aflat la limita de proprietate. Întrucât lucrarea cădea în sarcina Asociației de Proprietari finalizarea lucrării s-a făcut în data de 08.11.2013.<br>Referitor la baza de date electronică privind reclamațiile scrise, întrucât la toate cele 139 durata de la data primirii sesizării și cea a trimiterii răspunsului este în medie de 20 zile, dar din practică se știe că remedierea defecțiunii se face mai repede, mai ales pe circuitul de încălzire, propunem ca în programul de petiții să se introducă o rubrică în care să se consemneze data corectă a remedierii defecțiunii reclamate de utilizator. |

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

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

Radu **IONESCU** – Responsabil de Proces Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4

Pavel **MIRCEA** – ing. Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3

Marian **SIMA** – Șef Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1

Emil **PIROȘCA** – Șef Secție Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2

Adela **UNGUREAN** – ing. Secție Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3

*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**