

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 mai 2014, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului, referitoare la indicatorii din trim.IV 2013 și au fost prezentați, de către RADET, valorile indicatorilor de performanță din anul 2013, referitoare la activitatea de Distribuție la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 4, 5 și 6 și activitatea de Furnizare la Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe.

În data de **07.05.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 164/07.05.2014 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:

Indicatori 2013

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	440
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	15373
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	1243
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	20549
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	17
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	5,31
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	135
	- reclamații telefonice	764
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	153
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	
	- Apă caldă	14
	- Încalzire	3
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]	4
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D4.1 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 agențiilor de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,70

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). (%)	10.85
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,0686
-----------	--	---------------

În data de **14.05.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5**, 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 5 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 165/14.05.2014 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:

Indicatori 2013

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	776
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	1743
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	13586
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	38
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,20
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	101
	- reclamații telefonice	369
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	5
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	
	- Apă caldă	1
	- Încalzire	2
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]	33,33
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat%	33,33
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului	3
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,90

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). (%)	12.33
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,033
-----------	--	--------------

În data de **21.05.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul de Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6**, 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 6 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 166/30.04.2014 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6 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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	99
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2511
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	2461
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	27748
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	38
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,24
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	334
	- reclamații telefonice	1644
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	151
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	
	- Apă caldă	1
	- Încalzire	2
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]	33,33
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durată verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecția consumatorului	14
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,40

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	10.41
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.113
-----------	--	--------------

În data de **29.01.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 167/28.05.2014 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

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

Indicatori 2013

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	8
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	8
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	203
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	96
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	9
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	16
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	5

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	608
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	26
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	3196
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	96.60

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	14
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	13
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	44.6311
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	8015.0329

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți anului 2013	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 12%, de la 1106 în 2012 la 1243 în 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 26%, de la 16322 în 2012 la 20549 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut în schimb numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 26 în 2012 la 17 în 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 4,57 ore/avarie în 2012 la 5,31 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 12% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 20%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 153, reprezentând un procent de aprox. 17% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare a crescut, de la 11 în anul 2012 la 14 în anul 2013. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,85%, în 2013, mai mare decât cea din anul 2012, când a înregistrat o valoare de 10,01%, iar pierdere specifică de apă de adaos înregistrând o valoare de 0,0686 mc/Gcal în 2013, mai mică decât în anul 2012 cu aprox. 12%.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 100%, de la 873 în 2012 la 1743 în 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 58%, de la 8581 în 2012 la 13586 în 2013. A crescut foarte mult numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 14 în 2012 la 38 în 2013. Această situație impune o analiză a acestor avarii pentru a găsi modalități de reducere a timpului afectat remedierii acestora. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 6,00 ore/avarie în 2012 la 4,20 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 32 în 2012 la 101 în 2013, iar reclamațiile telefonice au scăzut cu aprox. 2%, de la 376 în 2012 la 369 în 2013. Numărul reclamațiilor care sunt din vina distribuitorului sunt de 5 în anul 2013 ceea ce reprezintă 1% din total reclamații înregistrate la secție. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a înregistrat o valoare de 3 reclamații în anul 2013 iar în anul 2012 valoarea fiind 0. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 12,33% în 2013, mai crescută cu aprox. 3%, față de 2012 când a fost de 11,98 iar pierdere specifică de apă de adaos a fost de 0,033 mc/Gcal în 2013, mai mică decât în anul 2012 cu aprox. 71% când a înregistrat o valoare de 0,1157 m³ /Gcal.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 11%, de la 2777 în 2012 la 2461 în 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând cu aproape 6%, de la 29430 în 2012 la 27748 în aceeași perioadă din 2013. A crescut în schimb numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 27 în 2012 la 38 în 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,33 ore/avarie în 2013 la 3.24 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 35% iar cele telefonice cu aprox. 51% și s-au înregistrat 151 reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului. Au fost înregistrate 3 reclamații privind precizia echipamentelor de măsură în anul 2013, mai puține decât în 2012 când au fost înregistrate 5 reclamații. Dintre acestea 33% au fost justificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,41% în 2013, mai mică față de 2012, cu aprox. 7%, când a fost de 11,25% iar pierdere specifică de apă de adaos a scăzut cu aprox 15% de la 0,133 mc/Gcal în 2012, la 0,113 în 2013.
-	La Divizia Furnizare numărul de contracte noi încheiate a crescut față de la 2 în 2012 la 8 în 2013. A scăzut cu aprox. 36% numărul de reclamații privind facturarea de la 318 în 2012 la 203 în 2013. A scăzut și numărul reclamațiilor dovedite ca justificate cu aprox. 36%, de la 14 în 2012 la numai 9 în aceeași perioadă din 2013. Numărul acțiunilor aflate pe rol în instanță privind facturarea a crescut de la 3 în 2012 la 16 în 2013 dar 5 au fost deja au fost câștigate de către RADET și nu a fost pierdut niciunul. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a scăzut

	de la 617 în 2012 la 608 în 2013. Numărul de sesizări scrise a scăzut de la 3629 în 2012 la 3196 în 2013. Referitor cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri a scăzut de la 34 în 2012 la 14 în 2013 și s-a redus cu aprox. 35% cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri, de la 69,06 Gcal în 2012 la 44,63 Gcal în 2013.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2013	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4, 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 42 întreruperi, 11 au fost cauzate de avarii pe rețeaua primară(26%), 20 au fost întreruperi în alimentarea cu apă potabilă de la ANB(48%), 7 au fost cauzate de avarii în rețeaua intrerioară a Asociațiilor de Proprietari(17%) și 4 au fost cauzate de întreruperi în alimentarea cu energie electrică din rețeaua ENEL. Din cele 8 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, una a fost înregistrată în perioada 04.10. – 15.10.2013 și a avut durata de 264 ore, afectând un număr de 4 racorduri termice și a fost localizată pe canal distanță la PT Prasilei. Avaria a fost mare și, întrucât nu au fost solicitări de încălzire din partea Asociațiilor de Proprietari decât din data de 15.10.2013, remedierea a fost efectuată conform programului zilnic al salariaților RADET. Tabelul cu solicitările pentru încălzire ale asociațiilor au fost abținute de la STDF S4. Au fost verificate reclamațiile scrise privind calitatea energiei termice. Din cele 38 reclamații privind calitatea acc, una a fost cauzată de nefurnizarea energiei termice la parametri contractuali de către CET, una a avut drept cauză defecțiuni în instalația RADET și a fost remediată și la una personalul RADET a găsit vana de acc închisă, vană aflată în subsolul blocului. Celelalte reclamații s-au dovedit neîntemeiate în urma verificărilor parametrilor energiei termice la limita de separație.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5, în trim.IV 2013 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile și am constatat următoarele: nu au fost înregistrate întreruperi cauzate de terți. Întreruperile accidentale, în număr de 391 sunt grupate astfel: 219 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore și 172 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6, în trim.IV 2013 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile și am constatat următoarele: din totalul de 13 întreruperi din cauza terților, 31% au fost cauzate de nefurnizarea apei reci de către ANB, 54% au fost cauzate de defecțiuni pe rețeaua primară de transport iar restul de 15% au fost cauzate de modernizări. Din totalul de 706 întreruperi accidentale 358 au avut durata sub 4 ore, adică 51%. Din cele 348 întreruperi cu durata peste 4 ore, 20 au fost întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, adică 5,70%. O întrerupere a avut durata de 43 ore cauzată de o avarie la SC 8/9 în data de 23.10.2013 pe canal distnță, circuitul de încălzire, afectând 2 blocuri de locuințe. A mai fost înregistrată o întrerupere de 61 ore, în data de 05.11.2013, pe circuitul de încălzire la PT 5 Desișului care a afectat 14 blocuri. Avariile de acest fel trebuie analizate cu atenție de către operator care trebuie să găsească soluții pentru remedierea cât mai repede posibil mai ales cele pe circuitul de încălzire și ținând cont de condițiile meteo. Referitor la baza de date electronică privind reclamațiile scrise, întrucât la toate cele 119 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.
-	În urma verificărilor reclamațiilor privind facturarea, am constatat că la indicatorul privind reclamațiile rezolvate în termen de 10 zile sunt înregistrate reclamațiile la care utilizatorul nu solicită răspuns scris, acesta fiind mulțumit de modul de rezolvare al petiției trimise operatorului, confirmând acest fapt în scris(prin semnătură pe Ordinul de Lucru al maistrului, prin e-mail, etc.). Întrucât se mai primesc reclamații telefonice privind activitatea Serviciului Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe(privind facturile, contractele, etc.), la sediul acestui serviciu, care nu primesc număr de înregistrare din programul unic de înregistrare implementat la nivel de RADET, propunem redirectionarea acestora către Telverde, sau dispeceratele Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare de Sector, ori includerea la sediul Serviciului Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe programului unic de înregistrare a reclamațiilor telefonice.

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

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

din partea RADET:

Dumitru **STANCIU** –Şef Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4

George **NICULA** – ing. Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5

Cătălin **BEȘLEAGĂ** –Şef Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6

Diana **NIȚESCU** – Responsabil de Proces Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;

Manuela **DASAGĂ** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET

Director General

Marian AGIU

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Director economic

Ec. Daniela CEVEI

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

**Director Direcția Exploatare și
Mentenanță**

Ing. Florian POPA