

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. I și trim.II - 2014**

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

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

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

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

În luna iulie 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.I 2014, care au transmiși anterior la AMRSP, la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 1, 2, 3, 4 și 5.

În data de **02.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 172/02.07.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

În data de **15.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 173/15.07.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Transport

Trim. I - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	13
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	58
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16.30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	18.76
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.138
--	--------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție

Trim. I - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	38
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	636
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	231
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2413

	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.99
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

	<i>scrise</i>	78
	<i>telefonice</i>	127
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	58
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	8
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	3
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,42

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	8.39
-----------	--	------

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]	0.058
-----------	--	-------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. I - 2014

F1. Contractarea energiei termice*

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	10
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	10
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea**	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea**	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	8
-------------	--	---

F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	2
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	33
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

Nota:

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

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

În data de **16.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 174/16.07.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport

Trim. I - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice

T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	55
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	179
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	8,50
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	7
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	18.76
---	--------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.138
---	--------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.I - 2014

Anul 2011		
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	158
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3368
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	369
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3990
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,06
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	2,17
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	30
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	37
	<i>telefonice</i>	680
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		13
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	incalzire	1
	Apa caldă de consum	4
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		80
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		5
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,77

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	8.45
-----------	--	-------------

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]	0.05
-----------	--	-------------

**Indicatori de performanta - Furnizare
trim. I- 2014**

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	38
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	21
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	1
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea**	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea**	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	26
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
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	76
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 [%]	95

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	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	2
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	8,7307
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	1483.1713

Nota:

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

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

În data de **17.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 175/17.07.2014 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)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Transport

Trim. I - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	20
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	88
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	10.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	18.76
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.138
--	--------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție

Trim. I - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	546
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	589

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5673
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.81
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5.25
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	24
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	2

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	67
	<i>telefonice</i>	989
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	38
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa calda de consum</i>	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	2
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,00

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8.84
-----------	--	------

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]	0.038
-----------	--	-------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. I- 2014

F1. Contractarea energiei termice

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	16
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	14
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	1
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	9
-------------	--	---

F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	5
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	16
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

Nota:

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

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

În data de **22.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 176/22.07.2014 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)
---	--

Indicatori de performanta - Transport Trim. I - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	20
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	59
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	8.15
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	12.00

c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	2
d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	18.76
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.138
--	--------------

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

În data de **24.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 177/24.07.2014 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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.I - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	101
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3193
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	362
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5382
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.77
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		
	scrise	32
	telefonice	170
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		58

D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
---	----------

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa calda de consum</i>	<i>3</i>
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 D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		4
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,7

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	8.24
-----------	--	-------------

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]	0.05
-----------	--	-------------

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

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	20
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	20
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	2
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	2
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
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	20
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza	0

	nerespectării param. din contract	
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 garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

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

Nota:

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

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

În data de **30.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 178/31.07.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport

Trim. I - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	28
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	126
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12.10
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	18.76
---	--------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.138
---	--------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție

Trim. I - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1028
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	407
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1082
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.60
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	18
	- reclamații telefonice	106
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	37
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	1

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	- Apă caldă	0
	- Încalzire	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,00

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8.96
-----------	--	-------------

D5	Pierdere masivă 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]	0.03
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare

trim. I - 2014

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	0
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	26
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	26
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	1
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	5

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

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	52
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	2.4240
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	411.78

Nota:

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

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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indiatorilor de performanta pentru transport din trim.I 2013 si trim.I 2014. <i>Rețeaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 37%, de la 316 în trim.I 2013 la 231 în trim.I 2014, scazand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 3%, de la 2486 în trim.I 2013 la 2413 în trim.I 2014. A scăzut foarte mult numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore,

	de la 31 în trim.I 2013 la 4 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,77 ore/avarie în trim.I 2013 la 3,99 ore/avarie în trim.I 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 51% iar cele telefonice au scăzut cu un procent de 17%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 58, reprezentând un procent de aprox. 28% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare au scăzut, de la 15 în trim.I 2013 la 4 în trim.I 2014 insa s-au dovedit a fi nejustificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,39%, în trim.I 2014, mai mica decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 8,78%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,058 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mare decât în trim.I 2013 cu aprox. 14%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 9%, de la 401 în trim.I 2013 la 369 în trim.I 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 15%, de la 4581 în trim.I 2013 la 3990 în trim.I 2014. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 4 în trim.I 2013 la 2 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,52 ore/avarie în trim.I 2013 la 3,06 ore/avarie în trim.I 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 51% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 18%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost 13, reprezentând un procent de aprox. 2% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare au crescut, de la 1 în trim.I 2013 la 4 în trim.I 2014, 80% dintre ele fiind justificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,45%, în trim.I 2014, mai mica decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 8,78%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,05 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mica decât în trim.I 2013 cu aprox. 32%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 3%, de la 606 în trim.I 2013 la 589 în trim.I 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 0,3%, de la 5688 în trim.I 2013 la 5673 în trim.I 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 2 în trim.I 2013 la 7 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,03 ore/avarie în trim.I 2013 la 2,81 ore/avarie în trim.I 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 78% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 25%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 38, reprezentând un procent de aprox. 3,6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare a scăzut, de la 2 în trim.I 2013 la 1 în trim.I 2014 insa aceasta s-a dovedit a fi nejustificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,84%, în trim.I 2014, mai mare decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 8,73%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,038 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mare decât în trim.I 2013 cu aprox. 8%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 5%, de la 343 în trim.I 2013 la 362 în trim.I 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 4901 în trim.I 2013 la 5382 în trim.I 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 4 în trim.I 2013 la 6 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 7,87 ore/avarie în trim.I 2013 la 3,77 ore/avarie în trim.I 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 6% iar cele telefonice au crescut cu un procent de 17%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 58, reprezentând un procent de aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Reclamațiile privind precizia echipamentelor de măsurare a scăzut, de la 7 în trim.I 2013 la 3 în trim.I 2014 insa doar una s-a dovedit a fi justificata. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,24%, în trim.I 2014, mai mica decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 8,73%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,05 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mare decât în trim.I 2013 cu aprox. 8%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 15%, de la 466 în trim.I

	2013 la 407 în trim.I 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați de la 5866 în trim.I 2013 la 1082 în trim.I 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 0 în trim.I 2013 la 1 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale s-a menținut la aceiași valoare din trim.I 2013 adică 3,60 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 22% iar cele telefonice au scăzut cu un procent de 11%. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost de 37, reprezentând un procent de aprox. 30% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,96%, în trim.I 2014, mai mică decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 9,32%, iar pierdere specifică de apă de adăos a înregistrat o valoare de 0,03 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mică decât în trim.I 2013 cu aprox. 60%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I 2014	
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat că pe toată sucursala în trim.I 2014 au fost înregistrate 92 de avarii din care 14 au fost în STDF 1, 21 în STDF 3 și cele mai multe 57 în STDF 2. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Sud II în zona de responsabilitate a STDF Sector 2(42 avarii) și STDF Sector 3(8 avarii). În Sucursala Nord, în trim.I 2014 au fost înregistrate un număr de 1189 avarii dintre care 231 în STDF 1, 369 în STDF 2 și 589 în STDF 3.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 13 „Foi de manevră” verificate am constatat că o întrerupere accidentală a avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” a fost înregistrată o întrerupere. Aceasta întrerupere a avut durată de 40 ore, lucrându-se non stop în schimburi întreruperea fiind efectuată în data de 23.03.2014 ora 11,00, reluarea serviciului făcându-se în data de 25.03.2014 ora 03,00. Pentru o corectă stabilire a valorilor indicatorilor de performanță ar fi de preferat ca data și ora reală a punerii în funcțiune a serviciului să fie cea consemnată la Dispeceratul central. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 38 întreruperi cauzate de terți, 3% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 8% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari iar 89% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr de 231 sunt grupate astfel: 70 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore și 161 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore. Din cele 70 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore un număr de 4 au avut durată mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 6%. Din acestea au fost 2 întreruperi cu durată de 12 ore (50%), una a avut durată de 13 ore(25%), și una de 29,30 ore (25%). Avaria care a cauzat întreruperea de 29,30 ore a fost localizată la PT Radu Beller, pe canal distanță, circuitul de acc în data de 13.02.2014, ora 10,00 iar reluarea serviciului a fost făcută în data de 14.02.2014, ora 15,30. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 77 reclamații scrise și 127 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.I 2014, 98 au reclamat lipsa temperaturii, 8 reclamații privind temperatura prea ridicată, 18 reclamații referitoare la apa caldă de consum murdară, 2 reclamații lipsa recirculației, 7 reclamații privind temperatura necorelată, 4 reclamații privind lipsa presiunii și 2 înregistrate la alte cauze privind calitate încălzire. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Din cele 4 reclamații telefonice privind precizia echipamentelor de măsurare înregistrate în trim.I 2014, conform bazei de date a operatorului una s-a referit la lipsa contorilor, una referitoare la personal și două s-au referit la probleme tehnice. Aceste reclamații s-au dovedit a fi neîntemeiate. În trim.I 2014 au fost înregistrate 10 reclamații privind facturarea care au fost rezolvate în termen de 10 zile și care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 8 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale(1 ag.ec și 7 casnic), în urma achitării contravalorii serviciilor furnizate de RADET, 2 utilizatori casnici au fost realimentați în termen de 3 zile. Acești utilizatori sunt asociații de proprietari care au fost sistati în data de 27.03.2014 și au fost realimentați unul în data de 31.03.2014 și celălalt în data de 02.04.2014 în funcție de data plății datoriei către RADET.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 55 „Foi de manevră” verificate am constatat că două întreruperi accidentale au avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare

	de 24 ore” au fost înregistrate doua întreruperi. Aceste intreruperi au avut durata una de 37 ore, lucrându-se non stop în schimburi întreruperea fiind efectuată în data de 11.03.2014 ora 07,00, reluarea serviciului făcându-se în data de 12.03.2014 ora 20,00, cea de-a doua a avut durata intreruperii de 29 ore lucrându-se în aceleasi conditii, avaria fiind localizata pe conducta cu Dn 700. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 158 întreruperi cauzate de terți, 6% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 8% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari, 54% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară, 31 % au fost cauzate de întreruperea alimentării cu apa potabilă din rețeaua ANB iar doua au fost intreruperi pentru efectuarea unor lucrari de modernizare contractate cu alte firme. Întreruperile accidentale, în număr de 369 sunt grupate astfel: 117 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore și 252 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore. Din cele 117 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 2 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de aprox. 2%. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 717 reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire înregistrate în trim.I 2014, 616 au reclamat lipsa temperaturii, 52 reclamatii privind temperatura necorelata, 26 reclamatii privind apa caldă de consum murdara, 15 au reclamat lipsa presiunii la a.c.c. si 7 reclamatii privind temperatura prea ridicata. Din totalul reclamatiiilor numai 13 au fost din vina operatorului. Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Din cele 4 reclamatii telefonice privind precizia echipamentelor de masurare înregistrate în trim.I 2014, conform bazei de date a operatorului una s-a referit la lipsa contorilor, una referitoare la personal si doua s-au referit la probleme tehnice. Aceste reclamatii s-au dovedit a fi neintemeiate. În trim.I 2014 au fost înregistrate 10 reclamatii privind facturarea care au fost rezolvate în termen de 10 zile si care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 8 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(1 ag.ec si 7 casnic), în urma achitarii contravalorii serviciilor furnizate de RADET, 2 utilizatori casnici au fost realimentati în termen de 3 zile. Acesti utilizatori sunt asociatii de proprietari care au fost sistati în data de 27.03.2014 si au fost realimentati unul în data de 31.03.2014 si celalat în data de 02.04.2014 în functie de data platii datoriei catre RADET.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 20 „Foi de manevră” verificate am constatat că o întrerupere accidentală a avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” a fost înregistrată o întrerupere. Aceasta intrerupere a fost notificata de personalul RADET în data de 27.02.2014 cand a fost emisa Foaia de manevra. Intreruperea serviciului de transport a fost efectuată în data de 03.03.2014, a avut durată de 32 ore, lucrându-se non stop în schimburi reluarea serviciului făcându-se în data de 04.03.2014. 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. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 22 întreruperi cauzate de terți, 14% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 4% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari, 59% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară iar 23% au fost din cauza avariilor în rețeaua ANB. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Aceste reclamatii sunt înregistrate si structurate astfel: - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> Reclamatiiile privind calitatea energiei termice pentru incalzire sunt grupate pe: - <i>Lipsa temperatura</i> - <i>Temperatura necorelata;</i> - <i>Temperatura prea ridicata;</i> - <i>Alte cauze calitate incalzire.</i> Reclamatii privind calitatea energiei termice pentru a.c.m. sunt grupate pe: - <i>Apa murdara;</i> - <i>Lipsa presiune;</i>

	- <i>Lipsa temperatura;</i> - <i>Temperatura ridicata;</i> - <i>Alte cauze a.c.c.;</i> - <i>Lipsa recirculatie</i> Din cele 67 reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.I 2014, 27 au reclamat lipsa temperaturii, 15 reclamatii privind apa murdara, 2 reclamatii lipsa presiune, 10 reclamatii privind lipsa recirculatie, 3 reclamatii privind temperatura necorelata si o reclamatie privind temperatura prea ridicata. Din totalul reclamatilor, scrise si telefonice, numai 38 au fost din vina operatorului. Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. A fost inregistrata o reclamatie privind precizia echipamentelor de masurare in trim.I 2014, conform bazei de date a operatorului aceasta s-a referit la probleme tehnice dar s-a dovedit a fi neintemeiata, fapt confirmat in scris pe „Raportul de lucru” de vicepresedintele Asociatiei de Proprietari care a fost prezent la verificari. In trim.I 2014 au fost inregistrate 16 reclamatii privind facturarea, 14 au fost rezolvate in termen de 10 zile si care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 9 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(1 ag.ec si 8 casnic), in urma achitarii contravalorii serviciilor furnizate de RADET, 5 utilizatori casnici au fost realimentati in termen de 3 zile.
-	La Sectia Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 20 „Foi de manevră” verificate am constatat că o întrerupere accidentala a avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” a fost înregistrata o întrerupere. Aceasta intrerupere a fost notificata de personalul RADET in data de 04.03.2014, a avut durata de 28 ore, lucrandu-se non stop in schimburi intreruperea fiind efectuata in data de 05.03.2014 ora 9,00, reluarea serviciului facandu-se in data de 06.03.2014 ora 13,00. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 101 întreruperi cauzate de terți, 5% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 14% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari, 52% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară si 29% au fost cauzate de avarii in rețeaua ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 362 sunt grupate astfel: 144 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore și 218 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore. Din cele 144 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 6 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 1,7%. Din acestea au fost 4 întreruperi cu durata cuprinsa intre 12 si 24 ore (67%), una a avut durata de 36 ore(17%), și una de 137 ore (16%). Avaria care a cauzat intreruperea de 137 ore a fost localizata la PT 2 Giurgiu, pe canal distanta, circuitul de incalzire, in data de 01.02.2014, ora 00,00 iar reluarea serviciului a fost facuta in data de 06.02.2014, ora 17,00 la Scoala nr. 88. Lucrarea a necesitat un volum mare de lucru, si a fost sincronizata cu vacanta elevilor, utilizatorii nefiind afectati. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Aceste reclamatii sunt inregistrate si structurate astfel: - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> Reclamatii privind calitatea energiei termice pentru incalzire sunt grupate pe: - <i>Lipsa temperatura</i> - <i>Temperatura necorelata;</i> - <i>Temperatura prea ridicata;</i> - <i>Alte cauze calitate incalzire.</i> Reclamatii privind calitatea energiei termice pentru a.c.m. sunt grupate pe: - <i>Apa murdara;</i> - <i>Lipsa presiune;</i> - <i>Lipsa temperatura;</i> - <i>Temperatura ridicata;</i> - <i>Alte cauze a.c.c.;</i> - <i>Lipsa recirculatie</i> Din cele 32 reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.I 2014, 20 au reclamat lipsa temperaturii, o reclamatie privind temperatura necorelata, o reclamatie privind lipsa presiunii, 6 reclamatii privind apa murdara si 4 reclamatii privind temperatura prea ridicata. Din totalul reclamatilor numai 3 au fost din vina operatorului, respectiv cele privind lipsa

	temperatura. Din totalul de 202 reclamatii scrise si telefonice privind calitatea a.c.c. si incalzire, un numar de 58 reclamatii au avut drept cauza defectiuni in instalatiile operatorului. Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Din cele 3 reclamatii telefonice privind precizia echipamentelor de masurare inregistrate in trim.I 2014, conform bazei de date a operatorului una s-a dovedit a fi intemeiate. In trim.I 2014 au fost inregistrate 20 reclamatii privind facturarea care au fost rezolvate in termen de 10 zile si din care 2 s-au dovedit a fi justificate. Din cele 2 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(2 casnic), in urma achitarii contravalorii serviciilor furnizate de RADET, un utilizator casnic a fost realimentat in termen de 3 zile.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 28 „Foi de manevră” verificate am constatat că 3 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 întreruperi. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 35 întreruperi cauzate de terți, 3% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ANB, 6% au fost cauzate de avarii în interiorul asociațiilor de proprietari iar 91% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr de 442 sunt grupate astfel: 189 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore și 253 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore. Din cele 189 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore una a avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 0,5%. Avaria care a cauzat întreruperea de 13 ore a fost localizată la PT 3 Drumul Sariei, pe canal distanță, circuitul de încălzire în data de 17.03.2014, ora 08,00 iar reluarea serviciului a fost făcută în data de 17.03.2014, ora 21,00. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamatii utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Aceste reclamatii sunt înregistrate și structurate astfel: - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru incalzire;</i> - <i>Reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.;</i> Reclamatii privind calitatea energiei termice pentru incalzire sunt grupate pe: - <i>Lipsa temperatura</i> - <i>Temperatura necorelata;</i> - <i>Temperatura prea ridicata;</i> - <i>Alte cauze calitate incalzire.</i> Reclamatii privind calitatea energiei termice pentru a.c.m. sunt grupate pe: - <i>Apa murdara;</i> - <i>Lipsa presiune;</i> - <i>Lipsa temperatura;</i> - <i>Temperatura ridicata;</i> - <i>Alte cauze a.c.c.;</i> - <i>Lipsa recirculatie</i> Din cele 18 reclamatii scrise privind calitatea energiei termice 14 reclamatii au fost pentru a.c.c., 4 reclamatii s-au referit la incalzire, o reclamatie ramanand nerezolvata din cauza costurilor mari ale lucrarilor pentru inlocuirea unui tronson de conducta pentru a.c.c. Din totalul de 106 reclamatii telefonice privind calitatea a.c.c. si incalzire, un numar de 39 reclamatii s-au referit la temperatura prea ridicata(37%), 40 reclamatii pentru lipsa temperatura(38%), 23 reclamatii s-au referit la functionarea defectuasa a instalatiilor(22%) iar restul alte cauze. Din totalul reclamatiiilor scrise si telefonice un numar de 37 au fost cauzate de defectiuni in instalatiile operatorului. Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.I 2014 au fost inregistrate 26 reclamatii privind facturarea care au fost rezolvate in termen de 10 zile si care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 7 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(3 ag.ec si 4 casnic), nu a fost realimentat nici un utilizator in termen de 3 zile intrucat nu si-au achitat obligatiile contractuale. Au fost inregistrate 2 cereri pentru reduceri de facturi insa numai una s-a dovedit justificata, fapt pentru care cantitatea cu care a fost diminuată factura utilizatorului a fost de 2,42 Gcal.

Anexele nr.1-5 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:

Adrian **ILIESCU** –ing. Serviciul Relatii cu Clientii
Doina **BALAN** – ing. Serviciul Relatii cu Clientii
Traian **BOCA** – ing. Sistem CTZ Casa Presei Libere
Daniel **MORARU** – Secția Centrale Termice si Furnizare
Ovidiu **GARDUS** –ing. Sucursala Sud

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET
Director General
Adrian Mircea TEODORESCU

Director economic
Ec. Ioana BALAN

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Florian POPA

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA