

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 iunie 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, Recupere Creanțe.

În data de **11.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 179/11.08.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

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	42
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	192
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	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 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

În data de **12.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 180/12.08.2014 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

-	baza de date electronică evidență contracte
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

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

Trim. I - 2014

F1. Contractarea energiei termice*		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	1
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	1
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	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
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	0
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	0
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 [%]	0

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	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

În data de **20.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 181/20.08.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta – Distribuție

Trim.I - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	41
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1128
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	604
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7604
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
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>	<i>54</i>
	<i>telefonice</i>	<i>293</i>
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	84
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>0</i>
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 (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	7
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,42

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8.33
-----------	--	-------------

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]	0.059
-----------	--	--------------

**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	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	4
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	14
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	96
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 garantați anual 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 analizează la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante

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

În data de **21.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 182/21.08.2014 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, 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:

Trim.II - 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice

P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	51
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	480
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	40
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	390
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.00
P1.3	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

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	16
	<i>telefonice</i>	30
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	45
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	0
P3.3	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
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) (%)	13.07
-----------	---	--------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,107
-----------	--	--------------

În data de **25.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 183/25.08.2014 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi – trim.I 2014
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice trim.I 2014
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură trim.I 2014
-	baza de date electronică evidență audiențe trim.I 2014

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

Trim. I - 2014

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau modificarea racordului termic existent	7

1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	0
	- 30 zile calendaristice	4
	- 60 zile calendaristice	3

2. Calitatea energiei termice

Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	177
	telefonice	1883
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		499
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	4156
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice

Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	5
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]	100
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]	100
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	27

5. Audiențe

Număr audiențe	75
Timp mediu de rezolvare(zile)	14

În data de **27.08.2014**, 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 Monitorizare nr. 184/27.08.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala în trim.II 2014
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate trim.II 2013 – trim.II 2014

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2014

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucât din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizată din 4 secții (Vest, Grozavesti, Progresul și Sud) în 6 secții (sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6), nu se mai pot face comparații între valorile indicatorilor de performanță pentru transport din trim.I 2013 și trim.I 2014. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 19%, de la 716 în trim.I 2013 la 604 în trim.I 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 19%, de la 9053 în trim.I 2013 la 7604 în trim.I 2014. A scăzut foarte mult numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 8 în trim.I 2013 la 4 în trim.I 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,00 ore/avarie în trim.I 2013 la 3,33 ore/avarie în trim.I 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 159 reclamații în trim.I 2013 la 54 în trim.I 2014 iar cele telefonice au scăzut de la 970 în trim.I 2013 la numai 293 în trim.I 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 84, reprezentând un procent de aprox. 24% din
---	---

	totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,33%, în trim.I 2014, mai mica decât cea din trim.I 2013, când a înregistrat o valoare de 8,45%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,059 mc/Gcal în trim.I 2014, mai mica decât în trim.I 2013 cu aprox. 27%.
-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvaral</i> Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 32%, de la 59 în trim.II 2013 la 40 în trim.II 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 22%, de la 499 în trim.II 2013 la 390 în trim.II 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 24 ore, a rămas la același nivel cu cel din trim.II 2013, respectiv o singură întrerupere. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 5,00 ore/avarie în trim.II 2013 la 4,00 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 21 reclamații în trim.II 2013 la 16 în trim.II 2014 iar cele telefonice au scăzut de la 50 în trim.II 2013 la numai 30 în trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 45, reprezentând un procent de aprox. 98% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 13,07%, în trim.II 2014, mai mica decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 14,78%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,107 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mica decât în trim.II 2013 cu aprox. 10%.
-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a crescut de la 6 în trim.I 2013, la 7 în trim.I 2014. Din cele 7 de solicitări, un număr de 4 solicitări au fost rezolvate în 30 zile și 3 în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 31%, de la 231 în trim.I 2013 la 177 în trim.I 2014, iar cele telefonice au crescut cu aprox. 3%, de la 1830 în trim.I 2013 la 1883 în trim.I 2014. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 95 în trim.I 2013 la 499 în trim.I 2014. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 9 în trim.I 2013 la 5 în trim.I 2014. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 24 în trim.I 2013 la 27 în trim.I 2014. Audiențele au cunoscut o creștere semnificativă, de la 34 în trim.I 2013 la 75 în trim.I 2014 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 16 zile în trim.I 2013 la 14 zile în trim.I 2014.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I 2014	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 42 „Foi de manevră” verificate am constatat că 3 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 3 întreruperi. Aceste întreruperi au avut duratele după cum urmează: o întrerupere de 73 ore, înregistrată în data de 28.02.2014 ora 14,00 fiind notificată în aceeași zi la ora 13,00, care a afectat o conductă tur cu Dn 500 lucrându-se non stop în schimburi reluarea serviciului făcându-se în data de 03.03.2014 ora 15,00 și care a afectat 2 PT ale agenților economici; o altă întrerupere a avut durată de 50 ore, a avut o amplasare mai mare, lucrarea constând în reparare conductă tur și retur Dn 1000, înlocuire de vane de aerisire, reparare conductă de golire Dn 250, întreruperea afectând 6 PT urbane și o gradinită; a treia întrerupere a fost de 50 ore, avaria a fost notificată de personalul RADET în data de 17.03.2014 ora 8,00, iar la ora 22,00 serviciul a fost întrerupt. Reluarea serviciului a fost făcută în data de 20.03.2014 ora 0,00 avaria fiind localizată pe conductă tur și retur de Dn1000 fiind afectat un sigur PT urban care alimentează 11 blocuri de locuințe. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 41 întreruperi cauzate de terți, 3% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 7% au fost cauzate de avarii rețeaua de apă potabilă a ANB iar 90% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr de 607 sunt grupate astfel: 157 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(26%) și 450 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(74%). Din cele 157 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 4%. Din acestea au fost 2 întreruperi cu durată de 12 ore (50%), una a avut durată de 15,30 ore(25%), și una de 16,30 ore (25%). Avaria care a cauzat întreruperea de 16,30 ore a fost localizată la MT bloc OD1 II, pe racordul de agent primar în subsolul blocului, în data de 18.02.2014, ora 22,00 iar reluarea serviciului a fost făcută în data de 19.02.2014, ora 14,30. Aceasta a presupus înlocuirea unui tronson de teavă de 12 m cu diametrul Dn 89. 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 54 reclamații scrise și 293 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.I 2014, 222 au reclamat lipsa temperaturii, 8 reclamații privind temperatura

	prea ridicata, 65 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara, 4 reclamatii lipsa recirculatie, 9 reclamatii privind temperatura necorelata, 20 reclamatii privind lipsa presiunii si 19 inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire. 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 4 reclamatii s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 14 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale nu au fost utilizatori casnici care sa plateasca obligatiile contractuale.
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 51 intreruperi neprogramate, 17 au fost cauzate de intreruperi in reseaua de apa a ANB(33%), 21 din cauza intreruperii alimentare cu gaze naturale(42%) si 13 din cauza lucrarilor pe reseaua electrica a ENEL(25%). Intreruperile accidentale, in numar de 40 sunt grupate astfel: 12 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(30%) si 28 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(70%). Din cele 28 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore, a fost inregistrata o singura intrerupere cu durata mai mare de 12 ore. Aceasta a fost inregistrata pe circuitul de a.c.c. la CT 9-10 Marasesti, in data de 30.05.2014, ora 2,30, a durat 12,30 ore si a afecta un numar de 29 blocuri.
-	La Serviciul Relatii cu Clientii a fost verificata baza de date care contine informatii privind reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Intrucat la acest serviciu sunt centralizate toate reclamatii scrise si telefonice, ar trebui ca si numarul reclamatilor privind calitatea energiei termice sa corespunda cu cel insumat de la toate sectiile din RADET. Acest lucru nu s-a intamplat astfel ca la indicatorul „Numarul de reclamatii scrise privind calitatea energiei termice” numarul acestora inregistrat la sectii este de 345 iar la Serviciul Relatii cu Clientii este de 177. Si la reclamatii telefonice numarul reclamatilor de la sectii este de 2377 iar la Relatii cu Clientii este de 1883. In schimb la indicatorul „Numarul de reclamatii care sunt din vina operatorului”, la sectii au fost inregistrate 342 reclamatii iar la Serviciul Relatii cu Clientii, un numar de 499 reclamatii. Aceleasi diferente le-am constatat si la indicatorul „Numarul de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare”. Astfel la sectii au fost inregistrate un numar de 13 reclamatii iar la Relatii cu Clientii numai 5 reclamatii. Propunem ca aceste date sa fie corelate la nivel de RADET prin Biroul de Monitorizare Activitate.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat ca pe toata sucursala in trim.II 2014 au fost inregistrate 99 de avarii din care 35 au fost in STDF 1, 14 in STDF 3 si cele mai multe 50 in STDF 2. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Sud II in zona de responsabilitate a STDF Sector 2(37 avarii) si STDF Sector 3(5 avarii). In Sucursala Nord, in reseaua de distributie, in trim.II 2014, au fost inregistrate un numar de 1079 avarii dintre care 168 in STDF 1, 284 in STDF 2 si 627 in STDF 3. Comparativ cu trim.II 2013, in trim.II 2014 energia termica furnizata din RTP a fost mai mica, ceea ce a dus la o pierdere procentuala mai mare respectiv 32,14% in trim.II 2014 fata de 28,82% in trim.II 2013. Pierderea procentuala de apa de adaos s-a mentinut aprox. la fel ca in trim.II 2013, adica 24%.

Anexele nr.1-5 atasate 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:

Florin **CRISTEA** –Sef STDF Sector 6

Manuela **NIMARA** –ing. STDF Sector 6

Diana **NITESCU** – Responsabil Proces Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare

Simona **TIRON - ANTON** –consilier adm.publ.

Virgil **UNTEA** –Sef Sucursala Nord

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;

Manuela **DASAGĂ** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET

Director General

Adrian Mircea TEODORESCU

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Daniel ALEXANDRU

Director economic
Ec. Ioana BALAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Florian POPA

AMRSP