

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 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 **02.09.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de transport, distributie si 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 Monitorizare nr. 185/02.09.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 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)
-	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. II - 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	26
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	416
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	19.00
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) [%]	34.63
---	--------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	4.39
---	-------------

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

Indicatori de performanta - Distribuție Trim.II- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	47
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1012
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	168
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2136
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.83
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>	11
	<i>telefonice</i>	117
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	11
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	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 bransamente). (%)	17.79
-----------	--	--------------

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]	0.035
-----------	--	--------------

**Indicatori de performanță – Furnizare
trim. II- 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	2
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	2
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	12
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	12
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 F6.1 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 **04.09.2014**, 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 Monitorizare nr. 186/04.09.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 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)
-	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. II - 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	47
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	179
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	18.70
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	67
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5
	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) [%]	34.36
---	--------------

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]	4.39
---	-------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție
Trim.II- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	137
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2957
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	284
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3368
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.10
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	55
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	7.88
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1681
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	31
	<i>telefonice</i>	233
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	2
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 caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	100
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	1
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,77

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	18.26
-----------	--	--------------

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]	0.04
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare
trim. II- 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	8
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	8
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	32
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	29
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 garanții anuale 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 F6.1 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 Vânzare, Facturare, Recuperare Creante

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

În data de **11.09.2014**, 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 Monitorizare nr. 187/11.09.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 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)
-	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. II - 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	11
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	46
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	17.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	12
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	21
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	61
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	1

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) [%]	34.36
---	--------------

T3. Pierdere de apa 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]	4.39
--	-------------

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

Indicatori de performanta - Distribuție

Trim.II - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	51
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	66
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	627
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6447
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.96
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	15
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14.47
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	358
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	7

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	51

	- reclamații telefonice	477
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	16
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	- Apă caldă	1
	- Încalzire	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	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,070
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). (%)	20.10

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]	0.0983
----	--	--------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. II- 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	3
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	3
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**	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	33
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	9
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	3
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 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 F6.1 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 **16.09.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 188/16.09.2014 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

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

Trim.II 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
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 durată programată depășită	0

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

P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	93.33
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	1.68
-----------	--	-------------

În data de **17.08.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, 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 Sud următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 189/17.09.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud 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

În data de **23.09.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de transport 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 Monitorizare nr. 190/23.09.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 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)
-	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. II - 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	10
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	77
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12.60
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) [%]	34.36
---	--------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	4.39
--	-------------

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

Indicatori de performanță - Furnizare trim. II- 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	2
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	2
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	7
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	3
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	2
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 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 F6.1 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 **25.09.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 191/25.09.2014 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 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 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

Indicatori de performanță – Distribuție

Trim.II - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	108
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4170
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	347
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5245
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.88
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	57
	- reclamații telefonice	210
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	40
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	- Apă caldă	1
	- Încalzire	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	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecția consumatorului	7
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,70

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	15.14
----	--	-------

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) [m ³ /Gcal]	0.111
----	---	-------

Analize, sinteze și recomandări

1. Verificarea bazei de date a operatorului conform modelelor de tabele pentru calculul valorilor

indicatorilor de performanta	
-	In urma verificarii modului in care personalul sectiilor ar trebui sa introduca informatii in bazele de date pentru indicatorii de performanta si ulterior sa foloseasca informatiile din baza de date pentru calculul valorilor indicatorilor de performanta, am constatat ca formatul Tabelelor Bazelor de Date, propus de AMRSP, nu a fost transmis acestora. AMRSP a trimis, la RADET, formatul acestor tabele cu adresa nr. 1412/21.10.2013 dupa care a revenit cu adresa 163/29.01.2014 si a solicitat, prin adresele 849/20.05.2014 si 1240/08.07.2014, ca indicatorii de performanta din trim.I respectiv trim.II 2014 sa fie insotiti de aceste tabele completate la nivel de RADET pentru a putea verifica corectitudinea valorilor acestor indicatori de performanta. In momentul de fata personalul AMRSP solicita sectiilor verificate, foarte multe documente primare in care se gasesc informatiile necesare calculului corect al valorilor indicatorilor de performanta, documente care nu ar mai fi fost necesare in situatia existentei Tabelelor Bazelor de Date. Pana in acest moment numai STDF Sector 1 si STDF Sector 5 transmit Tabelele Baza de Date pentru indicatorii de performanta „T1- Intreruperea serviciului de trtransport a energiei termice”, tabele fiind transmise sectiilor de catre personalul AMRSP care monitorizeaza indicatorii de performanta.
2. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 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 indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Rețeaua de distributie. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 11%, de la 149 în trim.II 2013 la 168 în trim.II 2014, crescand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 27%, de la 1562 în trim.II 2013 la 2136 în trim.II 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la o singura intrerupere în trim.II 2013 la 3 intreruperi în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,44 ore/avarie în trim.II 2013 la 3,83 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 26 reclamatii in trim.II 2013 la 11 in trim.II 2014 iar cele telefonice au scazut de la 123 in trim.II 2013 la numai 117 in trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 11, reprezentând un procent de aprox. 9% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 17,79%, în trim.II 2014, mai mica decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 18,47%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,035 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mica decât în trim.II 2013 cu aprox. 31%, ceea ce influenteaza pozitiv rentabilitatea financiara.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</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 indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Rețeaua de distributie. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 19%, de la 338 în trim.II 2013 la 284 în trim.II 2014, scazand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 8%, de la 3651 în trim.II 2013 la 3368 în trim.II 2014. A scăzut foarte mult numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 4 în trim.II 2013 la 0 în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la 3,42 ore/avarie în trim.II 2013 la 3,10 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 17 reclamatii in trim.II 2013 la 31 in trim.II 2014 iar cele telefonice au crescut de la 164 in trim.II 2013 la 233 in trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 2, reprezentând un procent de aprox. 1% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 18,26%, în trim.II 2014, mai mare decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 17,41%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,04 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mare decât în trim.II 2013 cu aprox. 3%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</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 indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport).

	Reteaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 33%, de la 417 în trim.II 2013 la 627 în trim.II 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 24%, de la 4928 în trim.II 2013 la 6447 în trim.II 2014. A scăzut mult numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 8 în trim.II 2013 la 3 în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,27 ore/avarie în trim.II 2013 la 2,96 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 25 reclamații în trim.II 2013 la 51 în trim.II 2014 iar cele telefonice au crescut de la 155 în trim.II 2013 la 477 în trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 16, reprezentând un procent de aprox. 3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,10%, în trim.II 2014, mai mică decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 19,86%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,0983 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mare decât în trim.II 2013 cu aprox. 68%, ceea ce a influențat negativ rentabilitatea financiară.
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. II 2014 a fost de 33068,90 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim.II 2013, care a fost de înregistrată o producție de 34860,84 Gcal. Scaderea procentuală a fost de aprox. 5%. În aceste condiții randamentul centralei a scăzut de la 98,19% în trim.II 2013 la 93,33% în trim.II 2014. Totodată au crescut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,023 MWh/Gcal în trim.II 2013 la 1,071 MWh/Gcal în trim. II 2014, însă consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 1,866 mc/Gcal în trim.II 2013 la 1,68 mc/Gcal în trim.II 2014, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport. Energia termică produsă fiind mai mică în trim.II 2014 față de cea produsă în trim.II 2013 a influențat în mod negativ consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul creșterii acestora.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Reteaua 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 realizați în actuala structură organizatorică (6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizați în vechea organizare a activității de transport (4 secții de transport). Reteaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 21%, de la 275 în trim.II 2013 la 347 în trim.II 2014, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 8%, de la 4838 în trim.II 2013 la 5245 în trim.II 2014. A scăzut numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, de la 4 în trim.II 2013 la 3 în trim.II 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 4,79 ore/avarie în trim.II 2013 la 3,88 ore/avarie în trim.II 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 18 reclamații în trim.II 2013 la 57 în trim.II 2014 iar cele telefonice au crescut de la 205 în trim.II 2013 la numai 210 în trim.II 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 40, reprezentând un procent de aprox. 15% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,14%, în trim.II 2014, mai mică decât cea din trim.II 2013, când a înregistrat o valoare de 17,36%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,111 mc/Gcal în trim.II 2014, mai mare decât în trim.II 2013 cu aprox. 14%, ceea ce a influențat negativ rentabilitatea financiară.
3. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.II 2014	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la întreruperile accidentale în rețeaua termică primară. Din cele 26 „Foi de manevră” verificate am constatat că 5 întreruperi accidentale au avut durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, acestea reprezentând aproximativ 19% din totalul întreruperilor. La raportarea indicatorilor din trim.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 5 întreruperi. Aceste întreruperi au avut duratele după cum urmează: o întrerupere de 53 ore, înregistrată în data de 03.06.2014 ora 10,00 fiind notificată în aceeași zi, care a afectat un racord cu Dn 200 care alimentează un agent economic. S-a lucrat non stop, în schimburi, reluarea serviciului făcându-se în data de 05.06.2014 ora 15,30; alte 3 întreruperi au avut durată de 39 ore, una afectând un agent economic și celelalte două afectând puncte termice urbane; a cincea întrerupere a avut durată de 37 ore, și a afectat patru PT urbane care alimentează 24 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 47 întreruperi cauzate de terți, 9% au fost cauzate de avarii pe rețeaua de apă potabilă a ANB iar 91% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Duratele de întrerupere cele mai mari au fost înregistrate la întreruperile din cauza avariilor pe rețeaua termică primară.

	Înteruperile accidentale, în număr de 168 sunt grupate astfel: 63 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(37%) și 105 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(63%). Din cele 63 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 5%. Din acestea una a avut durata de 15 ore, una a avut durata de 26,00 ore, și una de 23,0 ore. Avaria care a cauzat intreruperea de 26,00 ore a fost localizata la PT Palazu Mare pe canal distanta, circuitul a.c.c. in data de 25.06.2014, ora 09,00 iar reluarea serviciului a fost facuta in data de 26.06.2014, ora 11,00. 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. Din cele 11 reclamatii scrise si 117 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.II 2014, 120 au reclamat lipsa temperaturii si 8 reclamatii au fost referitoare la apa calda de consum murdara. Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.II 2014 au fost inregistrate 2 reclamatii privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 12(2 ag. ec. si 10 utilizatori urbani) intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, nu au fost utilizatori casnici care sa plateasca obligatiile contractuale si sa fie realimentati.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 47 „Foi de manevră” verificate am constatat că 10 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 10 întreruperi. Aceste intreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore/avarie, 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 40 si 60 ore/avarie si 2 intreruperi cu durata mai mare de 60 ore/avarie. Cele 2 intreruperi cu durata mai mare de 60 ore au fost inregistrate in data de 19.05.2014 pe o conducta magistrala avand Dn600, a avut durata de 84 ore si a afectat un singur PT si in data de 24.06.2014 pe magistrala cu Dn800, a avut durata de 74 ore si a afectat 5 PT si un MT. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 137 întreruperi cauzate de terți, 2% au fost din cauza avariilor la asociatiile de proprietari, 18% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB iar 80% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară care au avut si duratele cele mai mari de intrerupere. Înteruperile accidentale, în număr de 284 sunt grupate astfel: 80 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(28%) și 204 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(72%). Nu au fost inregistrate avarii care au avut durata mai mare de 12 ore. 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. Din cele 31 reclamatii scrise si 233 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.II 2014, 203 au reclamat lipsa temperaturii(77%), o reclamatie privind temperatura prea ridicata(0,5%), 38 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(14%), 8 reclamatii lipsa presiune(3%), 5 reclamatii privind temperatura necorelata(2%), si 9 reclamatii inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(3,5%). Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.II 2014 au fost inregistrate 8 reclamatii privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 32 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale nu au fost utilizatori casnici care sa-si plateasca obligatiile contractuale si sa fie realimentati.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 11 „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.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 întreruperi. Aceste intreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: o intrerupere de 24 ore, inregistrata in data de 29.04.2014, ora 9,00 care a afectat o conducta tur cu Dn 600 lucrandu-se non stop in schimburi reluarea serviciului facandu-se in data de 30.04.2014 ora 9,00 si care a afectat 14 PT; o alta intrerupere a avut durata de 36 ore, lucrarea constand in reparare unui racord avand Dn 200, intreruperea afectand un PT urban; a treia intrerupere a fost de 58 ore, a fost inregistrata in data de 28.05.2014 ora 9,30 reluarea serviciului a fost facuta in data de 30.05.2014 ora 20,00 avaria fiind localizata pe conducta tur si retur de Dn700. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 51 întreruperi cauzate de terți, 13% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB iar 75% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară, care au avut si cele mai mari durate de intrerupere . Întreruperile accidentale, în număr de 627 sunt grupate

	astfel: 171 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(27%) și 456 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(75%). Din cele 171 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2%. Din acestea una a avut durata de 12,30 ore, una a avut durata de 15 ore și cea de-a treia a avut durata de 16 ore. 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 51 reclamații scrise și 477 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.II 2014, 375 au reclamat lipsa temperaturii(71%), o reclamație privind temperatura prea ridicată(0,2%), 105 reclamații referitoare la apa caldă de consum murdară(20%), 2 reclamații lipsa recirculației(0,4%), 6 reclamații privind temperatura necorelată(1,1%), 27 reclamații privind lipsa presiunii(5%) și 12 înregistrate la alte cauze privind calitatea încălzirii(2,3%). Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.II 2014 au fost înregistrate 3 reclamații privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 33 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale 9 utilizatori au fost realimentați în termen de 3 zile după ce și-au achitat obligațiile contractuale.
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat că pe toată sucursala în trim.II 2014 au fost înregistrate 110 de avarii din care 10 au fost în STDF 4, 31 în STDF 6 și cele mai multe 69 în STDF 5. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Vest I în zona de responsabilitate a STDF Sector 5(55 avarii) și STDF Sector 6(14 avarii). În Sucursala Sud, în rețeaua de distribuție, în trim.II 2014, au fost înregistrate un număr de 717 avarii dintre care 113 în STDF 4, 354 în STDF 5 și 250 în STDF 6. Comparativ cu trim.II 2013, în trim.II 2014 energia termică furnizată din RTP a fost mai mică, ceea ce a dus la o pierdere procentuală mai mare respectiv 34,4% în trim.II 2014 față de 30,7% în trim.II 2013. Pierderea procentuală de apă de adaos înregistrată în trim.II 2014 a fost de 28,20%, față de 26% ca în trim.II 2013.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 10 „Foi de manevră” verificate am constatat că o întrerupere accidentală a avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate o întrerupere. Aceasta întrerupere a avut durata de 49 ore, și a afectat un PT care alimentează un agent economic; La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 108 întreruperi cauzate de terți, 5% au fost din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 27% au fost cauzate de avarii rețeaua de apă potabilă a ANB, 3% ca urmare a unor avarii în instalațiile utilizatorilor, 12% ca urmare a modernizărilor iar 53% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară. Întreruperile accidentale, în număr de 347 sunt grupate astfel: 112 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(32%) și 235 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(68%). Din cele 112 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 3%. Din acestea au fost 2 întreruperi cu durata de 12 ore, și una de 13,00 ore. Avaria care a cauzat întreruperea de 13,00 ore a fost localizată în data de 01.04.2014 și a afectat 4 clienți. 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 57 reclamații scrise și 210 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.II 2014, 196 au reclamat lipsa temperaturii, o reclamație privind temperatura prea ridicată, 48 reclamații referitoare la apa caldă de consum murdară, o reclamație lipsa recirculației, 2 reclamații privind temperatura necorelată, 12 reclamații privind lipsa presiunii și 7 înregistrate la alte cauze privind calitatea încălzirii. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.II 2014 au fost înregistrate 2 reclamații privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 7 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale(utilizatori casnici) un număr de 3 utilizatori și-au achitat obligațiile contractuale și au fost realimentați în termen de 3 zile.

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:

Marian **SIMA** –Sef STDF Sector 1

Emil **PIROSCA** –ing. STDF Sector 2

Ionut **CIUDOESCU** – Responsabil Proces STDF Sector 3
Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare
Ovidiu **GARDUS**–ing.Sucursala Sud
Gheorghe **NARCIS** – ing. STDF Sector 4
Radu **IONESCU** – Responsabil Proces STDF Sector 4

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. Maria MITRAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Florian POPA