

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 si III -2015

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 - "Activitatea de reglementare servicii energetice se desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

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 măsurare 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 octombrie 2015, 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 a operatorului, referitoare la indicatorii trim.II și III - 2015. Indicatorii de performanță din trim.II – 2015 referitori la activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția de Transport Distribuție și Furnizare Sector 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vanzare, Facturare și Recuperare Creante, Serviciul Relații cu Clienții și indicatorii din trim.III – 2015 referitori la activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cvartal, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **07.10.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 39/07.10.2015 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 performanță - Distribuție Trim.II- 2015

STDF Sector 6

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	10
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	390
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	439
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6287
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
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>	12
	<i>telefonice</i>	71
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	12
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	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	97.95

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). (%)	15.85
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de	0.135
-----------	--	--------------

	ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	
--	---	--

**Indicatori de performanta – Furnizare
trim. II- 2015**

STDF Sector 6

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	5
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

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	19
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	76
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	89,47

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

În data de **14.10.2015**, 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 documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 40/14.10.2015 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 informații și documente:

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

**Indicatori de performanta – Furnizare
trim. II- 2015**

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	2
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	2
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	115
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

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	1743
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 [%]	99

În data de **15.10.2015**, 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 specifiici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 41/15.10.2015 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
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanță - Relatii cu Clientii trim. II- 2015

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	6
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	1
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	2

2. Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	200
	<i>telefonice</i>	1467
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		403
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		2688
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

Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]	20,00
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[%]	40,00
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	12

5.Audiențe	
Număr audiențe	116
Timp mediu de rezolvare(zile)	9

În data de **21.10.2015**, 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 documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 42/21.10.2015 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

Indicatori de performanta – Producere trim. III- 2015

CT Cvartal

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	53
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	945
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	54
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	654
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,00
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		
	scrise	0
	telefonice	1
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
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		
	incalzire	0
	Apa calda de consum	0
P3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt	0

justificate (%)	
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
P3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	97,76

P4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	20,86
-----------	--	--------------

P5	Pierderea 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]	0,0219
-----------	---	---------------

În data de **28.10.2015**, 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 documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 43/28.10.2015 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 Monitorizare” 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

Indicatori de performanță - Producere trim. III- 2015

CTZ Casa Presei Libere

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	9
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0,55
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	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). [%]	94,55
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețea,	3,51
-----------	---	-------------

	raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	
--	---	--

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II și III - 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 41%, de la 621 în trim.II 2014 la 439 în trim.II 2015, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 12%, de la 7012 în trim.II 2014 la 6287 în trim.II 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la o întrerupere în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la 3,00 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 36 reclamații în trim.II 2014 la 12 reclamații în trim.II 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 189 reclamații înregistrate în trim.II 2014 la 71 reclamații în trim.II 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 12, reprezentând un procent de aprox. 14% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,85%, în trim.II 2015, mai mică decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 16,36%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,135 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mică decât în trim.II 2014 când a înregistrat o valoare de 0.157 mc/Gcal.
-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 6 solicitări în trim.II 2015, mai mică decât cea înregistrată în trim.II 2014 când au fost înregistrate 8 solicitări. Din cele 6 solicitări, o solicitare a fost rezolvată în 15 zile, un număr de 3 solicitări au fost rezolvate în 30 zile iar 2 solicitări în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 9%, de la 218 în trim.II 2014 la 200 în trim.II 2015, iar cele telefonice au rămas aprox. la fel, 1462 reclamații înregistrate în trim.II 2014, respectiv 1467 reclamații înregistrate în trim.II 2015. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 308 în trim.II 2014 la 403 în trim.II 2015. Acestea reprezintă aprox. 24% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 2 în trim.II 2014 la 5 în trim.II 2015. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 15 în trim.II 2014 la 12 în trim.II 2015. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 82 în trim.II 2014 la 116 în trim.II 2015 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 11 zile în trim.II 2014 la 9 zile în trim.II 2015.
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 9 întreruperi cauzate de terți, trei din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, două ca urmare a întreruperii furnizării energiei termice de către CET Vest, CTZ neputând asigura debitul necesar de apă de adaos și patru ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. III 2015, aceasta a fost de 19225,68 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim.III 2014, când a fost înregistrată o producție de 23193,27 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 17,1%. În aceste condiții, randamentul centralei a scăzut de la 94,59% în trim.III 2014 la 94,55% în trim.III 2015. Consumul specific de gaze naturale a înregistrat o valoare de 1,057 MWhg/MWht în trim.III 2014 și 1,058 MWhg/MWht în trim.III 2015. Consumul mediu de apă de adaos a crescut foarte mult de la 0,62 mc/Gcal în trim.III 2014 la 3,51 mc/Gcal în trim.III 2015, aceasta datorându-se pierderilor mari de agent termic din rețeaua de transport din cauza avariilor.
-	<i>Secția Centrale Termice și Furnizare – CT Cvarțial</i> Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 15%, de la 46 în trim.III 2014 la 54 în trim.III 2015, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 286 în trim.III 2014 la 654 în trim.III 2015. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,00 ore/avarie în trim.III 2014 la 3,00 ore/avarie în trim.III 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 17 reclamații înregistrate în trim.III 2014 la o reclamație în trim.III 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 24 reclamații în trim.III 2014 la 9 reclamații în trim.III 2015. Un număr de șapte reclamații privind calitatea energiei termice înregistrate în trim.III 2015 au fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,86%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 18,49%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,02192 mc/Gcal în trim.III 2015, mai mică decât în trim.III 2014 când a înregistrat o valoare de 0,0485 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I și II 2015	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 10 întreruperi cauzate de terți, 50% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB, 10% au fost întreruperi pentru

	contorizare, iar 40% au fost ca urmare a modernizarilor la infrastructura. Înteruperile accidentale, în număr de 439 sunt grupate astfel: 44 înteruperi cu durata mai mare de 4 ore(10%) și 395 înteruperi cu durata mai mică de 4 ore(90%). Din cele 44 de înteruperi cu durata mai mare de 4 ore una a avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2,3%. Avaria care a cauzat intreruperea de 17 ore a fost localizata la PT 2 Uverturii pe canal distanta, circuitul de a.c.c., in data de 26.04.2015, si a doi clienti. 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. In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.II 2015, am constatat ca numarul acestora este 12 reclamatii scrise si 71 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 12 reclamatii scrise si 71 reclamatii telefonice. Cele 83 reclamatii (12 reclamatii scrise si 71 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 9 reclamatii(10,8%), alte cauze – 2 reclamatii(2,4%), lipsa presiune – 17 reclamatii(20,5%), lipsa temperatura – 51 reclamatii(61,5%), lipsa recirculatie – 2 reclamatii(2,4%), temperatura prea ridicata – 2 reclamatii(2,4%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 12 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 14%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). 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 2015 au fost inregistrate 5 reclamatii privind facturarea dar care s-au dovedit a fi nejustificate. Aceste sesizari au reclamat valoarea necorelata, au avut ca durata de raspuns mai mare de 10 zile, media fiind de 15 zile. Avand in vedere motivul reclamatiei, consideram ca raspunsul catre petent putea fi trimis in mai putin de 10 zile. Au fost inregistrate 19 intreruperi(13 utilizatori casnici si 6 noncasnici) pentru neplata obligatiilor contractuale, dar nu a fost niciun utilizator care sa-si plateasca obligatiile contractuale si sa-i fie reluata furnizarea energiei termice. In ceea ce priveste sesizarile scrise primite la sectie, a cestea au fost in numar de 76. Indicatorul F4.2 – „Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice, transmis anterior la AMRSP, a fost de 89,47%. In urma verificarilor am constatat ca ooperatorul a luat in calcul numai sesizarile scrise la care raspunsul a fost transmis in 30 zile. Procentul corect este de fapt de 98,68%. Am verificat o sesizare inregistrata in data de 07.05.2015 a Asociatiei de Proprietari, str.Floarea Rosie, nr.3, care a reclamat deficiente in functionarea elevatorului pe circuitul de incalzire, in sensul ca temperatura furnizata in bloc era prea mare. In urma lucrarilor de reparatii efectuate conform Raportului de lucru, acestea au fost terminate in data de 13.05.2015. Raspunsul de la Sucursala Sud a plecat catre Directie in data de 19.05.2015. Catre petent raspunsul RADET a plecat in data de 15.06.2015, adica dupa 38 zile. Din punctul nostru de vedere raspunsul catre petent putea fi trimis in mai putin de 30 zile, mai ales ca lucrarea a fost efectuata intr-un termen foarte scurt.
-	La Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante a fost verificata baza de date privind contractele si am constatat ca au fost inregistrate doua noi contracte de furnizare a energiei termice. Acestea au fost: un imobil din str. Medeleni, nr.5, sectorul 3, incheiat in data de 30.06.2015 si o cladire – extindere spitalul Gomoiu racordata la RTP, contract incheiat in data de 01.04.2015. Din totalul de 1743 solicitari si reclamatii inregistrate de SVFRC in trim.II 2015, am costatat ca un numar de 115 se refera la facturare, 1523 – la contractare(modificare de date in contracte), 5 – avize tehnice solicitate de Asociatiile de Proprietari, 3 – ajutoare de incalzire, 65 – informatii economice si 32 – diverse.
-	La Serviciul Relatii cu Clientii a fost verificata baza de date care contine informatii privind reclamatiiile scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 116 audiente inregistrate in trim.II 2015 numai in 10 cazuri utilizatorii au reclamat deficiente privind calitatea energiei termice. La Serviciul Tehnic au fost verificate documentele privind solicitarile utilizatorilor pentru un nou racord termic. Din cele 6 solicitari de racord nou una singura a primit aviz de principiu cu evaluare costuri intr-un interval mai mic de 15 zile(ansamblul rezidential din str. Pajistei, nr.30, sector 4), trei solicitari au primit aviz de principiu intr-un interval mai mic de 30 zile si doua solicitari care au primit raspuns intr-un termen de peste 60 zile. Dintre aceste solicitari una singura a primit aviz din partea CTE RADET pentru a se executa lucrarea din fondurile proprii ale RADET. Din informatiile primite de la STDF Sector 1, am aflat ca racordul termic a fost executat, dar nu s-a inceput fumizarea agentului termic intrucat utilizatorul nu are executata instalatia interioara. Dupa emiterea avizului de principiu pentru ansamblul rezidential din strada Pajistei nr.30, la Serviciul Tehnic nu se mai cunoaste evolutia variantei alese de dezvoltator in ceea ce priveste modul de incalzire si preparare a.c.c. La Directia Juridica si Recuperare Creante, in urma verificarilor valorilor indicatorilor F2.4, F2.5 si F2.6 referitoare la actiunile in instanta ale RADET, am constatat ca din cele 4 actiuni aflate pe rol in instanta initiate de Asociatiile de Proprietari, una a fost respinsa ca neintemeiata(sentinta definitiva) iar trei sunt

	pe rol. Din cele trei actiuni una are ca motivatie recalculare facturi si anulare penalitati, una compensare datorii si una restituire sume nedatorate si daune.
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere In urma verificarii „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat ca cele 9 intreruperi inregistrate la indicatorul P1.1 – Intreruperi neprogramate, au fost cauzate 4 din cauza lucrarilor in RTP, 3 din cauza intreruperilor in alimentarea cu energie electrica de la ENEL si 2 din cauza intreruperilor la CET Vest, CTZ Casa Presei neavand capacitatea sa asigure debitul necesar de apa de adaos. Au fost inregistrate doua intreruperi accidentale, una in data de 07.08.2015 cu durata de 40 min., produsa ca urmare a unei defectiuni la o pompa de recirculare si una 10.08.2015 cu durata de 70 min, din cauza unei defectiuni la sistemul management ardere.
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 53 intreruperi neprogramate, 6 au fost cauzate de intreruperi in reseaua de apa a ANB(11%), 26 din cauza intreruperii alimentarii cu gaze naturale(49%) si 21 din cauza lucrarilor pe reseaua electrica a ENEL(40%). Intreruperile accidentale, in numar de 54 sunt grupate astfel: 50 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(92,6%) si 4 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(7,4%). In ceea ce priveste indicatorul P2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatii utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. A fost inregistrata o singura reclamatie telefonica privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. care refera la lipsa temperatura dar care nu a fost din vina producatorului.

Anexele nr.1-4 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:

Catalin **BESLEAGA** – Adj. Sef Sectie STDF Sector 6
Paula **STAN** – Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante
Cristian **TABACARU**– Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante
Mihaela **PARASCHIV**– Serviciul Relatii cu Clientii
Mihaela **NOVAC** – ing. Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei
Traian **BOCA** - ing. Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei
George **MANAILESCU** –Adj. Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer
Manuela **PAUN** - inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer
Relu **ILIE** -inginer
Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Director General
VALENTIN VITALARIU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Marian AGIU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

**Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA**

**Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU**

AMRSP