

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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **trim 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 noiembrie 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 din trim.III - 2015. Indicatorii de performanță din trim.III - 2015 se refera la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 1 2, 3, 4, Sucursala Nord și Sucursala Sud. .

În data de **03.11.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 44/03.11.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară

-	situatia comparativa a cantitatilor preluate si facturate
---	---

În data de **05.11.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, 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 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 45/05.11.2015 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. III – 2015

STDF Sector 1

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	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	92
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20,03
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	12,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	8
	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) [%]	-
---	---

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]	-
---	---

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 49,92 %

T3 = 11,25 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie Trim.III- 2015

STDF Sector 1

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	133
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1777
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,7
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	7
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6,29
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	363
	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>	7
	<i>telefonice</i>	51
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	8
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 (%)	99,41

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). (%)	24,96
-----------	--	--------------

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
-----------	---	----------

**Indicatori de performanță – Furnizare
trim. III- 2015**

STDF Sector 1

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	1
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
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	4
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	28
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 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 **11.11.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, 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 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 46/11.11.2015 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 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. III – 2015

STDF Sector 2

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	31
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	172
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	18
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	36,9
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2

b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	19,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	11
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) [%]	-
---	---

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]	-
---	---

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 49,92 %

T3 = 11,25 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție Trim.III- 2015

STDF Sector 2

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	9
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	155
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	247
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2813
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,79
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	8
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0,75
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	161
	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>	58
	<i>telefonice</i>	233
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
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 (%)	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	

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). (%)	26,44
-----------	--	--------------

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
-----------	--	----------

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

STDF Sector 2

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	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1
F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	0
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	67
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 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 garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	7
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	5
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,93
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	337,10

În data de **17.11.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, 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 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 47/17.11.2015 semnată de reprezentanții Secția 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 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. III – 2015

STDF Sector 3

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	32
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	252
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	19
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	45,80
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierderea 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]	-
---	---

Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 49,92 %

T3 = 11,25 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distribuție
Trim.III- 2015

STDF Sector 3

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	86
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	633
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7584
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,65
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	8
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	22,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	191
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	6

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	36

	<i>telefonice</i>	161
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	13
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
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	2
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.00

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	31,61
-----------	---	--------------

D5	Pierderea 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
-----------	---	----------

**Indicatori de performanță – Furnizare
trim. III- 2015**

STDF Sector 3

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	34
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	24
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	124
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 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 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]	2,24
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	380,97

În data de **19.11.2015**, 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 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 48/19.11.2015 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
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantitatilor preluate și facturate

În data de **24.11.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 49/24.11.2015 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 (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. III – 2015

STDF Sector 4

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	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	83
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	9,31
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) [%]	-
---	---

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]	-
--	---

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 49,92 %

T3 = 11,25 mc/Gcal

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

STDF Sector 4

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	4
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	65
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 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	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,042
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	7,08

În data de **26.11.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 50/26.11.2015 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
-	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 performanta – Distributie
Trim.III- 2015**

STDF Sector 4

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	15
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	487
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	246
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3774
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,27
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	29
	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>	19
	<i>telefonice</i>	77
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa calda de consum</i>	0
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
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 (%)	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	

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). (%)	22,18
-----------	--	--------------

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
-----------	--	----------

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2015 a scazut cu aprox. 21% fata de cel inregistrat in trim. III 2014 de la 23 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la 19 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. In schimb a crescut numarul de utilizatori afectati de la 39 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2014 la 92 utilizatori inregistrati in trim. III 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.III 2014, la 7 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 10%, de la 22,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2014, la 20,03 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015. <i>Rețeaua de distributie.</i>

	Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 30%, de la 189 în trim.III 2014 la 133 în trim.III 2015, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 1974 în trim.III 2014 la 1777 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, s-a menținut 1 întrerupere înregistrată în trim.III 2014 și o întrerupere în trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,55 ore/avarie înregistrată în trim.III 2014 la 2,7 ore/avarie în trim.III 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 7 reclamații în trim.III 2014 la 8 în trim.III 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 70 în trim.III 2014 la 51 în trim.III 2015. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 13% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,96%, în trim.III 2015, mai mică decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 26,03%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.III 2015 a scăzut cu aprox. 6% față de cel înregistrat în trim. III 2014 de la 33 întreruperi înregistrate în trim.III 2014 la 31 întreruperi înregistrate în trim.III 2015. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați de la 144 (PT,MT) înregistrat în trim.III 2014 la 172 utilizatori înregistrați în trim. III 2015. Numărul întreruperilor accidentale cu durată mai mare de 24 ore a crescut cu aprox. 44%, de la 10 întreruperi înregistrate în trim.III 2014, la 18 întreruperi înregistrate în trim.III 2015, fapt care a afectat continuitatea în furnizarea energiei termice către utilizatori. Conform valorilor indicatorilor transmiși de RADET, o situație deosebită o constituie faptul că durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 23%, de la 28,90 ore/avarie înregistrate în trim.III 2014, la 37,70 ore/avarie înregistrate în trim.III 2015. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 4%, de la 237 în trim.III 2014 la 247 în trim.III 2015, dar crescând numărul utilizatorilor afectați cu aproape 15%, de la 2379 în trim.III 2014 la 2813 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut, de la 2 întreruperi înregistrate în trim.III 2014 la 3 întreruperi în trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la 2,73 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 42 reclamații în trim.III 2014 la 58 reclamații în trim.III 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 366 reclamații înregistrate în trim.III 2014 la 233 reclamații în trim.III 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 104, reprezentând un procent de aprox. 36% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 26,44%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 26,18%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.III 2015 a crescut cu aprox. 41% față de cel înregistrat în trim. III 2014 de la 19 întreruperi înregistrate în trim.III 2014 la 32 întreruperi înregistrate în trim.III 2015. A crescut și numărul de utilizatori afectați de la 146 (PT,MT) înregistrat în trim.III 2014 la 252 utilizatori înregistrați în trim. III 2015. Numărul întreruperilor accidentale cu durată mai mare de 24 ore a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.III 2014, la 19 întreruperi înregistrate în trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 51%, de la 22,30 ore/avarie înregistrate în trim.III 2014, la 45,80 ore/avarie înregistrate în trim.III 2015. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 3%, de la 655 în trim.III 2014 la 633 în trim.III 2015, crescând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 5%, de la 7179 în trim.III 2014 la 7584 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la o întrerupere înregistrată în trim.III 2014 la 2 întreruperi în trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,68 ore/avarie în trim.III 2014, la valoarea de 2,65 ore/avarie în trim.III 2015. În perioada

	analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 49 reclamatii in trim.III 2014 la 36 reclamatii in trim.III 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 266 in trim.III 2014 la 161 in trim.III 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 13, reprezentând un procent de aprox. 7% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,61%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 28,40%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2015 a crescut cu aprox. 54% fata de cel inregistrat in trim. III 2014 de la 11 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la 24 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. A crescut si numarul de utilizatori afectati de la 26 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2014 la 83 utilizatori inregistrati in trim. III 2015. In trim.III 2015 nu a fost inregistrata nici o intrerupere accidentale cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 8,10 ore/avarie inregistrata in trim.III 2014 la 9,31 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015. <i>Rețeaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 29%, de la 317 în trim.III 2014 la 246 în trim.III 2015, scăzand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 4145 în trim.III 2014 la 3774 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 5 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la o intrerupere in trim.III 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 47 reclamatii in trim.III 2014 la 19 reclamatii in trim.III 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 219 reclamatii inregistrate in trim.III 2014 la 77 reclamatii in trim.III 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 21, reprezentând un procent de aprox. 22% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 22,18%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 21,20%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.III 2015	
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele da date ale Sucursala Nord am constatat ca pe toata sucursala, in trim.III 2015 pe RTP au fost inregistrate 82 avarii din care 19 au fost in STDF Sector 1, 31 in STDF Sector 2 si cele mai multe 32 in STDF Sector 3. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Sud I in zona de responsabilitate a STDF Sector 2(11 avarii) si magistrala Sud II in STDF Sector 3(12 avarii). In Sucursala Nord, in rețeaua de distributie, in trim.III 2015, au fost inregistrate un numar de 1013 avarii dintre care 133 in STDF Sector 1, 247 in STDF Sector 2 si cele mai multe 633 in STDF Sector 3. Comparativ cu trim.III 2014, in trim.III 2015 energia termica intrata in PT a fost aprox. aceeasi, dar cea facturata la consumator a fost cu aprox. 11,00% mai mica in trim.III 2015 fata de cea inregistrata in trim.III 2014. In aceste conditii pierdere a crescut de la 44,00% in trim.III 2014, la 49,90 in trim.III 2015. Pierdere de apa de adaos inregistrata in trim.III 2015 a fost de 11,25 mc/Gcal, fata de 8,57 mc/Gcal in trim.III 2014, din cauza avariilor majore in rețeaua termica primara.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 19 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 7 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.III 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 7 intreruperi. Aceste intreruperi au avut durata cuprinsa intre 24 ore si 40 ore. A fost inregistrata o intrerupere majora de 40 ore care a fost localizata in data de 07.07.2015 pe Calea Plevnei la conducta cu Dn 800. Avaria a necesitat inlocuirea unui tronson de conducta, interventia necesitand un volum mare de lucrari, locatia avariei fiind in carosabil. Aceasta intrerupere a afectat PT Stirbei Voda care alimenteaza 25 blocuri. In urma verificarilor bazelor de date transmise anterior de RADET, si a aplicarii formulei de calcul, valoarea indicatorului T1.2 d) – Durata medie a intreruperilor accidentale este de 18,60 ore/avarie. Totalul timpului de

	nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 353,50 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat urmatoarele: Intreruperile accidentale, in numar de 137 sunt grupate astfel: 48 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(35%) si 89 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(65%). A fost inregistrata o intrerupere mai mare de 12 ore(2% din intreruperile mai mari de 4 ore), in data de 21.07.2015 pe canal distanta, circuitul de a.c.c., la PT6 Aviatiei. Aceasta a avut durata de 26 ore si a afectat 2 blocuri(50 apartamente). In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatii utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatii privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2015, am constatat ca numarul acestora este 7 reclamatii scrise si 51 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 7 reclamatii scrise si 51 reclamatii telefonice. Cele 58 de reclamatii (7 reclamatii scrise si 51 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 4 reclamatii(7%), alte cauze – 2 reclamatii(3%), lipsa presiune – 3 reclamatii(5%), lipsa temperatura – 49 reclamatii(85%). Din totalul reclamatii privind calitatea energiei termice, 8 au fost justificate, reprezentand un procent de 13,80%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 2 reclamatii privind facturarea, una scrisa si una care a solicitat audienta, dintre care una s-a dovedit a fi justificata. Audienta a fost reprogramata la solicitarea utilizatorului. In trim.III 2015 au fost inregistrate 4 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, dar nu au fost utilizatori realimentati.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.III 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 31 „Foi de manevra” verificate am constatat ca au fost inregistrate 18 intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore, valoarea care se regaseste in indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” transmis anterior de catre RADET fiind de 18 intreruperi. Cele 18 intreruperi cu durata mai mare de 24 ore sunt grupate astfel: 12 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 41 si 60 ore si 2 intreruperi cu durata mai mare de 61 ore. A fost inregistrata o intrerupere cu durata de 320 ore, in data de 29.07.2015, pe magistrala de Dn 600, b-dul Basarabia, pe trotuar, avarie care au necesitat un volum mare de lucrari, fiind necesara inlocuirea unor tronsoane de conducta intre CM11 si CM18. In urma verificarilor bazelor de date transmise anterior de RADET, si a aplicarii formulei de calcul, valoarea indicatorului T1.2 d) – Durata medie a intreruperilor accidentale este de 36,90 ore/avarie. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 1144 ore. Una din intreruperile programate care a constat in revizie compensatori Dn600, din b-dul Basarabia, a fost incheiata cu 4 ore mai devreme decat ora programata, operatorul organizandu-se pentru reducerea timpului de intrerupere al furnizarii agentului termic. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat urmatoarele: din totalul de 9 intreruperi cauzate de terti, 78% au fost cauzate de avarii in retea de apa potabila a ANB si 22% au fost probleme de Asociatie de Proprietari. Intreruperile accidentale, in numar de 247 sunt grupate astfel: 59 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(24%) si 188 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(76%). Din cele 59 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezinta un procent de 5%. Avaria cu durata cea mai mare, care a cauzat intreruperea de 33 ore a fost localizata la PT3 Vaselor, pe canal distanta, circuitul de acc, in data de 24.09.2015, si a afectat 3 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.III 2015, am constatat ca numarul acestora este 58 reclamatii scrise si 233 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 58 reclamatii scrise si 233 reclamatii telefonice. Cele 291 reclamatii (58 reclamatii scrise si 233 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 8 reclamatii(2,7%), alte cauze – 4 reclamatii(1,4%), lipsa presiune – 2 reclamatie(0,7%), lipsa temperatura – 275 reclamatii(94,5%), lipsa recirculatie – 2 reclamatie(0,7%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 104 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de aprox. 36%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si din vina distribuitorului dar 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. Valoarea indicatorului F2.1 „Numarul de reclamatii privind facturarea” transmis de RADET a fost de 2 reclamatii iar valoarea indicatorului F2.3 „Numarul de reclamatii de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate” a fost de o reclamatie. In urma verificarilor bazei de date a operatorului, am constatat ca la indicatorul F2.3 a fost inregistrata o reclamatie din vina furnizorului. Din cele doua reclamatii, una a fost pentru valoare necorelata a facturii care s-a dovedit a fi nejustificata si una pe alte cauze facturare care s-a dovedit a fi justificata dar care nu a fost din vina distribuitorului. La indicatorul F4.1 „Numarul de sesizari scrise” am constatat ca valoarea indicatorului transmisa anterior de RADET este de 67 de sesizari iar valoarea indicatorului din baza de date a operatorului care este de 67 sesizari. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate in punctul de delimitare, au fost inregistrate 7 cereri de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, dintre care numai 5 s-au dovedit a fi justificate si la care s-au acordat reduceri de facturi care au totalizat o cantitate de 0,93 Gcal in valoare de 337,10 lei.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 32 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 17 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.III 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 19 intreruperi. Aceste intreruperi au avut durata dupa cum urmeaza: 8 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 41 si 60 ore, 5 intreruperi cu durata cuprinsa intre 61 si 100 ore si o intrerupere cu durata de 134 ore. Aceasta intrerupere de 134 ore a fost inregistrata in data de 30.07.2015, pe racord 2x150 mm, in str. Prevederii care alimenteaza Sc. Ilioara. Intrucat elevii erau in vacanta utilizatorii nu au fost afectati de intreruperea furnizarii a.c.c. In urma verificarilor bazelor de date transmise anterior de RADET, si a aplicarii formulei de calcul, valoarea indicatorului T1.2 d) – Durata medie a intreruperilor accidentale este de 34,89 ore/avarie. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 1116,5 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in retea de distributie și am constatat ca cele 3 intreruperi neprogramate cauzate de terți, au fost cauzate de avarii in retea de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 633 sunt grupate astfel: 125 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(20%) și 508 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(80%). Din cele 125 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore sunt doua intreruperi au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 1,6%. O intrerupere a avut durata de 14 ore si a fost localizata la PT 10 Matei Ambrozie, pe canal distanta, circuitul de acc, in data de 06.07.2015, si a afectat un client. Cea de-a doua intrerupere mai mare de 12 ore a fost localizata la PT1 Labirint, in data de 10.08.2015, pe canal distanta, circuitul a.c.c., a avut durata de 33 ore si a afectat 14 utilizatori. In urma verificarii „Ordinului de lucru”, am constatat ca inca nu se consemneaza ora opririi si ora reluarii furnizarii agentului termic, desi au fost discutate in mai multe randuri

	aceste aspecte împreuna cu reprezentantii din sectii ai RADET. 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.III 2015, am constatat ca numarul acestora este 37 reclamatii scrise si 161 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 36 reclamatii scrise si 161 reclamatii telefonice. Cele 198 de reclamatii (37 reclamatii scrise si 161 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 19 reclamatii(10%), alte cauze – 4 reclamatii(2%), lipsa presiune – 6 reclamatii(3%), lipsa temperatura – 167 reclamatii(84%), lipsa recirculatie – 2 reclamatii(1%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 13 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 6,6%. 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 F3. „Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.III 2015 au fost inregistrate 33 de utilizatori casnici si un agent economic cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii. Un numar de 24 utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, au realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice de la achitarea obligatiilor contractuale. La verificarea documentelor privind acordarea de reduceri ale facturilor, am constatat ca a fost inregistrata o cantitate de 2,24 Gcal pe care RADET a scazut-o din factura din trim.III ca urmare a aprobarii unei solicitari in trim.II 2015.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele da date ale Sucursala Sud am constatat ca pe toata sucursala, in trim.III 2015 pe RTP au fost inregistrate 81 avarii din care 24 au fost in STDF Sector 4, 17 in STDF Sector 5 si cele mai multe 40 in STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Vest I in zona de responsabilitate a STDF Sector 6(20 avarii) si magistrala Vest III in STDF Sector 4(15 avarii). In Sucursala Sud, in reseaua de distributie, in trim.III 2015, au fost inregistrate un numar de 898 avarii dintre care 262 in STDF Sector 4, 223 in STDF Sector 5 si cele mai multe 413 in STDF Sector 6. Comparativ cu trim.III 2014, in trim.III 2015 energia termica intrata in PT a fost aprox. aceeasi, dar cea facturata la consumator a fost cu aprox. 11,00% mai mica in trim.III 2015 fata de cea inregistrata in trim.III 2014. In aceste conditii pierderea a crescut de la 44,00% in trim.III 2014, la 49,90 in trim.III 2015. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.III 2015 a fost de 11,25 mc/Gcal, fata de 8,57 mc/Gcal in trim.III 2014, din cauza avariilor majore in reseaua termica primara.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 24 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost inregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Marea majoritate a interventiilor(14) au constat in sudarea de petice sau montarea de coliere, ceea ce constituie, din punctul nostru de vedere, solutii provizorii de remediere a avariilor. Aceste tipuri de interventie sunt cauzate de lipsa fondurilor necesare pentru achizitionarea de materiale. Intr-o mica masura au fost inlocuite tronsoane de conducta dar cu diametre sub 300 mm. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in reseaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 15 întreruperi cauzate de terți, 86% au fost cauzate de avarii in reseaua de apa potabila a ANB, 7% din cauza intreruperilor in alimentarea cu energie electrica si 7% au fost probleme in instalatiile interioare ale Asociatiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 246 sunt grupate astfel: 97 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(39%) și 149 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(61%). A fost inregistrata o intrerupere cu durata mai mare de 12 ore la PT7 Zona1 in data de 27.08.2015, pe canal distanta la circuitul de a.c.c. a avut durata de 21 ore si a afectat 8 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.III 2015, am constatat ca numarul acestora este 19 reclamatii scrise si 77 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 19 reclamatii scrise si 77 reclamatii telefonice. Cele 96 reclamatii (19 reclamatii scrise si 77 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 5 reclamatii(5%), alte cauze – 1 reclamatie(1%), lipsa presiune – 2 reclamatii(2%), lipsa temperatura – 88 reclamatii(92,0%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 21 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de aprox. 22%. La indicatorul D3 – Masurarea energiei termice a fost inregistrata o reclamatie referitoare la echipamentele de masura instalate pe circuitul de incalzire si apa calda de consum. In data de 30.09.2015, Elena Mitrofan din str. Huedin, nr.9 a solicitat verificarea instalatiilor de masura din subsolul blocului. O echipa de interventie s-a deplasat la adresa din reclamatie si a constatat ca se justifica reclamatia si ca vina este a distribuitorului. In consecinta operatorul a dispus verificarea metrologica a contorilor care a fost rezolvata in data de 08.10.2015. A fost inregistrat un numar de 3 utilizatori casnici la care a fost intrerupta alimentarea cu energie termica si un agent economic. Dintre acestia, 2 si-au achitat obligatiile financiare si au fost realimentati in termen de trei zile de la data achitarii obligatiilor financiare iar unul, care a fost sistat in trim.I a achitat obligatiile contractuale in acest trimestru si a fost realimentat. Agentul economic nu a fost realimentat. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate in punctul de delimitare, au fost inregistrate 2 cereri de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, dintre care una s-a dovedit a fi justificate si care a totalizat o cantitate de 0,042 Gcal in valoare de 7,08 lei. Din analiza documentelor intocmite in aceste cazuri am constatat ca vina principala pentru neasigurarea parametrilor de calitate ai energiei termice, apartine ELCEN-ului. A doua solicitare pentru reducere de facturi s-a dovedit a fi nejustificata intrucat, la verificarea instalatiilor de masura, a fost depistata conducta de la bucla de masura sparta inainte de contor fapt care nu a afectat inregistrarea consumul de energie termica al condominiului.
--	--

Anexele nr.1-8 atașate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

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

din partea RADET:

Adrian **GATLAN** –Sef Sucursala Nord
Florin **DUMITRIU** – Adj Sef Sectie STDF Sector 1
Emil **PIROSCA**– Sef Sectie STDF Sector 2
Adela **UNGUREAN**– ing. STDF Sector 3
Stefan **MIHALACHE** – ing. Sucursala Sud
Gheorghe **NARCIS** - ing. STDF Sector 4
Dumitru **STANCIU** –Sef Sectie STDF Sector 4

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