

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 decembrie 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 referă la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 5, 6 și la Serviciul Vanzare, Facturare și Recuperare Creante și Serviciul Relații cu Clienții.

În data de **02.12.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 51/02.12.2015 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 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 5

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	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	66
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	48,49
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) [m ³ /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 - Distribuție
Trim.III- 2015

STDF Sector 5

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	223
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2950
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,17
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>	7
	<i>telefonice</i>	43
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		22
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea 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 (%)		99.22

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). (%)	32,48
D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0

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

STDF Sector 5

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	10
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	78
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]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

În data de **08.12.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 52/08.12.2015 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 (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor

Indicatori de performanță - Transport Trim. III – 2015

STDF Sector 6

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	9
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	134
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	16
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	30,00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	58
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	1

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

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

În data de **10.12.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 53/10.12.2015 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 performanta - Distributie
Trim.III- 2015

STDF Sector 6

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	413
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4395
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	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>	58
	<i>telefonice</i>	108
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	78
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 calda de consum</i>	2
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	50
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	6
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). (%)	26,68
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	-
-----------	---	----------

Indicatori de performanta - Furnizare
trim. III- 2015

STDF Sector 6

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	28
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	75
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	1
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]	1,1448
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	194,49

În data de **15.12.2015**, 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. 54/15.12.2015 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 performanță - Furnizare trim. III- 2015

SVFRC

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	216
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	689
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 **17.12.2015**, 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 specifici 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. 55/17.12.2015 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. III- 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	11
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	2
	- 30 zile calendaristice	2
	- 60 zile calendaristice	1

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	186
	<i>telefonice</i>	674
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		246
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		2031
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		7
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]		57,14
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[%]		28,57
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		17

5.Audiențe		
Număr audiențe		140
Timp mediu de rezolvare(zile)		7

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2015 a scazut cu aprox. 6% fata de cel inregistrat in trim. III 2014 de la 18 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la 17 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. In schimb a crescut numarul de utilizatori afectati de la 59 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2014 la 66 utilizatori inregistrati in trim. III 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.III 2014, la 10 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 63%, de la 18,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2014, la 48,49 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 19%, de la 266 în trim.III 2014 la 223 în trim.III 2015, crescand in schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 17%, de la 2442 în trim.III 2014 la 2950 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la o intrerupere inregistrata in trim.III 2014 si nici o intrerupere in trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,65 ore/avarie inregistrata in trim.III 2014 la 3,17 ore/avarie in trim.III 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 10 reclamatii in trim.III 2014 la 7 in trim.III 2015 iar cele telefonice au scazut de la 60 in trim.III 2014 la 43 in trim.III 2015. Au fost inregistrate 22 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 44% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 32,48%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014 cu aprox. 11%, când a înregistrat o valoare de 28,78%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2015 a crescut cu aprox. 57% fata de cel inregistrat in trim. III 2014 de la 16 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la 37 intreruperi inregistrate in trim.III 2015. A crescut si numarul de utilizatori afectati de la 52 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2014 la 134 utilizatori inregistrati in trim. III 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut cu aprox. 56%, de la 7 intreruperi inregistrate in trim.III 2014, la 16 intreruperi inregistrate in trim.III 2015, fapt care a afectat continuitatea in furnizarea energiei termice catre utilizatori. Conform valorilor indicatorilor transmisi de RADET, o situatie deosebita o constituie faptul ca durata medie a intreruperilor accidentale s-a dublat, de la 15,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2014, la 30,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 37%, de la 566 în trim.III 2014 la 413 în trim.III 2015, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 39%, de la 6108 în trim.III 2014 la 4395 în trim.III 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut, de la 3 intreruperi inregistrate in trim.III 2014 la 2 intreruperi in trim.III 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 11%, dela 3,33 ore/avarie in trim.III 2014, la 3,00 ore/avarie in trim.III 2015. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 21 reclamatii in trim.III 2014 la 58 reclamatii in trim.III 2015 iar cele telefonice au crescut de la 87 reclamatii inregistrate in trim.III 2014 la 108 reclamatii in trim.III 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 78, reprezentând un procent de aprox. 47% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 26,68%, în trim.III 2015, mai mare decât cea din trim.III 2014, când a înregistrat o valoare de 24,43%.
-	La Serviciul Relații cu Clientii, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a inregistrat o valoare de 11 solicitari in trim.III 2015, la fel si cea inregistrata in trim.III 2014 cand au fost inregistrate 11 solicitari. Din cele 11 solicitari, doua au fost rezolvate in 15 zile, un numar de 2 solicitari au fost rezolvate in 30 zile iar o solicitare in 60 zile. Celelalte solicitari sunt in analiza CTE. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 3%, de la 181 în trim.III 2014 la 186 în trim.III 2015, iar cele telefonice au scazut de la 1080 reclamatii inregistrate in trim.III 2014, la 674 reclamatii inregistrate in trim.III 2015. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scazut de la 356 în trim.III 2014 la 246 în trim.III 2015. Acestea reprezinta aprox. 29% din totalul reclamatilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 3 în trim.III 2014 la 7 în trim.III 2015. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 15 în trim.III 2014 la

	17 în trim.III 2015. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 108 în trim.III 2014 la 140 în trim.III 2015 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 8 zile în trim.III 2014 la 7 zile în trim.III 2015.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.III 2015	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 17 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 10 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 10 întreruperi. Acestea au avut durata cuprinsă astfel: între 24 și 40 ore – 3 întreruperi; între 41 și 60 ore – 2 întreruperi; între 61 și 100 ore – 2 întreruperi și cu durata mai mare de 101 ore – 3 întreruperi. Întreruperile mai mari de 101 ore au fost înregistrate după cum urmează: o întrerupere de 102 ore care a fost localizată în data de 10.08.2015 pe bd. Unirii, care a necesitat înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 200 și care a afectat un PT dar fără consumatori; o altă întrerupere a fost înregistrată în data de 01.07.2015, a avut durata de 134 ore, a necesitat înlocuirea unui racord cu Dn200 în str. Crizantemelor și a afectat 2 agenți economici. Întreruperea cu durata cea mai mare, de 159 ore, a fost înregistrată în data de 24.07.2015, pe Sos. Panduri, la conductă cu Dn500. Lucrarea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă și a afectat 3 PT care alimentează 63 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 830 ore. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: Întreruperile accidentale, în număr de 223 sunt grupate astfel: 88 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(39%) și 135 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(61%). Nu a fost înregistrată nici o întrerupere mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.III 2015, am constatat că numărul acestora este 7 reclamații scrise și 43 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 7 reclamații scrise și 43 reclamații telefonice. Cele 50 de reclamații (7 reclamații scrise și 43 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 4 reclamații(8%), lipsa recirculație – o reclamație(2%), lipsa temperatura – 45 reclamații(90%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 22 au fost justificate, reprezentând un procent de 44%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.III 2015 au fost înregistrate 10 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale (9 asociații de proprietari și un agent economic dintr-un bloc), dar nu au fost utilizatori realimentați.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 38 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 16 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, valoarea care se regăsește în indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” transmis anterior de către RADET fiind de 16 întreruperi. Cele 16 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore sunt grupate astfel: 7 întreruperi cu durata cuprinsă între 24 și 40 ore, 7 întreruperi cu durata cuprinsă între 41 și 60 ore și 2 întreruperi cu durata mai mare de 61 ore. A fost înregistrată o întrerupere cu durata de 168 ore, în data de 19.08.2015, pe un racord cu Dn 150, b-dul Timisoara, pe proprietatea privată REBU. Aceasta avarie a afectat 2 agenți economici și o unitate militară. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: Întreruperile accidentale, în număr de 413 sunt grupate astfel: 147 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(36%) și 266 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(64%). Din cele 147 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore 2 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 1,4%. Avariile au avut durata de 14 ore fiecare și au fost localizate, una la PT1 Virtutii, pe canal distanță, circuitul de acc, în data de 20.09.2015, și a afectat 20 clienți și alta la PT5/5, pe canal distanță, circuitul de acc, în data de 06.09.2015 și a afectat 4 clienți. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.III 2015, am constatat că numărul acestora este 58 reclamații

	scrise si 108 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 58 reclamatii scrise si 108 reclamatii telefonice. Cele 166 reclamatii (58 reclamatii scrise si 108 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 5 reclamatii(3,0%), alte cauze – 16 reclamatii(9,6%), lipsa presiune – 4 reclamatii(2,4%), lipsa temperatura – 137 reclamatii(82,6%), lipsa recirculatie – 4 reclamatii(2,4%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 78 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de aprox. 47%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si din vina distribuitorului dar si obiective(lipsa parametrilor agentului termic furnizat 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. In trim.III 2015 au fost inregistrate 28 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale (27 asociatii de proprietari si un agent economic), dar nu au fost utilizatori realimentati. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate in punctul de delimitare, a fost inregistrata o cerere de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, care s-a dovedit a fi justificata si la care s-a acordat reduceri de facturi care au totalizat o cantitate de 1,1448 Gcal in valoare de 194,49 lei.
-	La Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante a fost verificata baza de date privind contractele si am constatat ca nu au fost inregistrate noi contracte de furnizare a energiei termice. Din totalul de 689 solicitari si reclamatii inregistrate de SVFRC in trim.III 2015, am costatat ca un numar de 216 se refera la facturare, 358 – la contractare(modificare de date in contracte), 13 – avize tehnice solicitate de Asociatiile de Proprietari, 4 – ajutoare de incalzire, 72 – informatii economice si 26 – 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 140 audiente inregistrate in trim.III 2015 numai in 11 cazuri utilizatorii au fost reclamatii. Dintre acestea 9 au reclamat deficiente privind calitatea energiei termice, una lucrari nefinalizate de RADET si una valoarea necorelata a facturii.

Anexele nr.1-5 ataşate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanţă.

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

din partea RADET:

George **NICULA** – Sef Sectie STDF Sector 5
Manuela **NIMARA** – ing. Sectia STDF Sector 6
Florin **CRISTEA**– Sef Sectie STDF Sector 6
Diana **NITESCU**– adj. SVFRC
Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciul Relatii cu Clientii

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

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

**Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU**

**Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU**

AMRSP