

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim. IV 2014

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

În luna februarie 2014, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.IV 2014. Indicatorii de performanță din trim.IV – 2014 referitori la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 1, 2 și 3 și la Sucursala Sud, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **04.02.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de transport, distributie 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 1, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 04/04.02.2015 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 întregire 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. IV - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	71
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	13.80
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) [%]	7.38
--	-------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.29
---	-------------

Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

Indicatori de performanta – Distribuție
Trim.IV- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	6
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	84
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	214
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2273
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.66
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		
	scrise	19

	<i>telefonice</i>	<i>120</i>
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	40
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>1</i>
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.42

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	7.83
-----------	--	-------------

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]	0.07
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță – Furnizare trim. IV- 2014

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	4
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	4
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea**	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea**	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	1
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	14
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
--	--	--

F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0
F6. Indicatorii garanți ai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

Nota:

**Indicatorul F1 se analizeaza la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante*

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

În data de **11.02.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 05/11.02.2015 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

Indicatori de performanta - Transport Trim. IV - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	131
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	15.30
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) [%]	7.38
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.29
---	-------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție
Trim.IV- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	29
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	402
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	345
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4672
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.20
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	7.50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	72
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	<i>190</i>
	<i>telefonice</i>	<i>1334</i>
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	2
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	<i>3</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>1</i>
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	100
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	11
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.77

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	9.36
-----------	--	-------------

D5	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal]	0.13
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare
trim. IV- 2014

F1. Contractarea energiei termice*		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	0

F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	9
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
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea**	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea**	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	18
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	0
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	0

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. Din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0

F6. Indicatorii garanții anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	244
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	244
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	77.472
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	13160.95

Nota:

*Indicatorul F1 se analizeaza la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante

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

În data de **18.02.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 06/18.02.2015 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

Indicatori de performanta - Transport Trim. IV - 2014

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	33
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	116
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	22.50
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	28
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	49
	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) [%]	7.38
---	-------------

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1.29
--	-------------

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

Indicatori de performanta - Distribuție Trim.IV - 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	105
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3268
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	573
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6348
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.22
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	22
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	27.41
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	687
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	16

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	118

	- reclamații telefonice	564
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	36
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	- Apă caldă	0
	- Încalzire	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecția consumatorului	9
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99
D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8.95

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]	0.10
----	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. IV- 2014

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea**	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea**	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea**	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	13
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	0
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	0

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza	0

	nerespectării param. Din contract	
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	310
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	309
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	53.59
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	9103.87

Nota:

**Indicatorul F1 se analizeaza la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante*

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

În data de **25.02.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situatia avariilor pe magistralele de transport si in retelele secundare aferente Sectiilor de Transport, Distributie si Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Sud următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 07/25.02.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	situatia avariilor in rețeaua primara de transport si in rețeaua secundara din sucursala in trim.IV 2014
-	baza de date privind bilanturile energetice in rețeaua primara si secundara
-	situatia comparativa a cantitatilor preluate si facturate trim.IV 2013 – trim.IV 2014

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> Reteaua de transport. Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Reteaua de distributie. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 10%, de la 236 în trim.IV 2013 la 214 în trim.IV 2014, scazand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 7%, de la 2436 în trim.IV 2013 la 2273 în trim.IV 2014. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a ramas constant inregistrandu-se 3 intreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a ramas constanta la valoarea de 3,66 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 55 reclamatii in trim.IV 2013 la 19 in trim.IV 2014 iar cele telefonice au scazut de la 309 in trim.IV 2013 la numai 120 in trim.IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 40, reprezentând un procent de aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,83%, în trim.IV 2014, mai mica decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 9,78%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,07 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mica decât în trim.IV 2013 cand a înregistrat o valoare de 0.44 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> Reteaua de transport. Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Reteaua de distributie. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 3%, de la 336 în trim.IV 2013 la 345 în trim.IV 2014, crescand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 27%, de la 3395 în trim.IV 2013 la 4672 în trim.IV 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 7 în trim.IV 2013 la 10 în trim.IV 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la 3,29

	ore/avarie în trim.IV 2013 la 3,20 ore/avarie în trim.IV 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 159 reclamatii in trim.IV 2013 la 190 in trim.IV 2014 iar cele telefonice au scazut de la 1374 in trim.IV 2013 la 1334 in trim.IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 2, reprezentând un procent de aprox. 0,13% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,36%, în trim.IV 2014, mai mica decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 9,81%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,13 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mare decât în trim.IV 2013 cu aprox. 20%.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> <i>Reteaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Reteaua de distributie. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 34%, de la 766 în trim.IV 2013 la 573 în trim.IV 2014, scazand și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 7006 în trim.IV 2013 la 6348 în trim.IV 2014. A ramas constant numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, la valoarea de 11 intreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,17 ore/avarie în trim.IV 2013 la 3,22 ore/avarie în trim.IV 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 139 reclamatii in trim.IV 2013 la 118 in trim.IV 2014 iar cele telefonice au scazut de la 1464 in trim.IV 2013 la 564 in trim.IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 36, reprezentând un procent de aprox. 5% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,95%, în trim.IV 2014, mai mica decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 18,59%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,1 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mare decât în trim.IV 2013 cu aprox. 24%, ceea ce a influentat negativ rentabilitatea financiara.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2014	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale in rețeaua termica primara. Din cele 24 „Foi de manevră” verificate am constatat că 5 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, acestea reprezentand aproximativ 25% din totalul intreruperilor. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 6 întreruperi. Aceste intreruperi au avut duratele cuprinse intre 30 si 40 ore/intrerupere. Au fost inregistrate doua intreruperi cu durata de 37 ore/avarie, una a fost inregistrata in data de 15.10.2014 si a afectat 10 puncte termice iar a doua s-a produs in 11.11.2014 si a afectat 9 puncte termice. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 6 întreruperi cauzate de terți, 50% au fost cauzate de avarii la rețeaua Asociatiilor de proprietari iar 50% au fost ca urmare a modernizarilor la infrastructura. Întreruperile accidentale, în număr de 214 sunt grupate astfel: 66 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(31%) și 148 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(69%). Din cele 66 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 4,5%. Din acestea una a avut durata de 14 ore, una a avut durata de 29,00 ore, și una de 16,0 ore. Avaria care a cauzat intreruperea de 29,00 ore a fost localizata la PT R Grivita pe canal distanta, circuitul de incalzire. in data de 24.10.2014, ora 17,00 iar reluarea serviciului a fost facuta in data de 25.10.2014, ora 22,00. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.IV 2014, am constatat ca numarul acestora este 29 reclamatii scrise si 151 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 19 reclamatii scrise si 120 reclamatii telefonice. Cele 180 de reclamatii (29 reclamatii scrise si 151 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 12 reclamatii(7%), alte cauze – 13 reclamatii(7%), lipsa presiune – 6 reclamatii(3%), lipsa temperatura – 140 reclamatii(78%), temperatura prea ridicata – 3 reclamatii(2%), temperatura necorelata – 6(3%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 40 au fost justificate, reprezentand un procent de 22%. Este necesara o mai mare atentie in

	calcularea acestui indicator de performanta. Au fost verificate de asemenea reclamiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.IV 2014 au fost inregistrate 4 reclamatii privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. A fost inregistrata o singura intrerupere pentru neplata obligatiilor contractuale, si nu au fost utilizatori casnici care sa plateasca obligatiile contractuale si sa fie realimentati.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 37 „Foi de manevră” verificate am constatat că 7 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 7 întreruperi. Aceste intreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore/avarie, 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 40 si 60 ore/avarie si o intrerupere cu durata de 79 ore. Intreruperea cu durata de 79 ore a fost inregistrat in data de 20.10.2014 pe conducta magistrala Sud I, avand Dn400, si nu a afectat nici un consumator acestia fiind alimentati prin alte retele. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 29 întreruperi cauzate de terți, 35% au fost din cauza avariilor la asociatiile de proprietari, 31% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB iar 34% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua electrica a ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 345 sunt grupate astfel: 91 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(26%) și 254 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(74%). Au fost inregistrate 10 avarii(11%) care au avut durata mai mare de 12 ore. Din cele 10 avarii mentionate, cea mai mare parte, 7 intreruperi, s-au produs in luna octombrie, adica in luna in care sistemul de termoficare facea trecerea de la perioada de vara la cea de iarna si cand fluctuatiile de presiune din retea erau foarte dese. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 190 reclamatii scrise si 1334 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.IV 2014, 1427 au reclamat lipsa temperaturii(93%), o reclamatie privind temperatura prea ridicata(0,5%), 29 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(2%), 22 reclamatii lipsa presiune(2%), 13 reclamatii privind temperatura necorelata(1%), 24 reclamatii inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(2%) si 8 reclamatii privind lipsa recirculatie(0,5%). Au fost verificate de asemenea reclamiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.IV 2014 au fost inregistrate 9 reclamatii privind facturarea dintre care una s-a dovedit a fi justificata. Din cele 18 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale un singur utilizator si-a platit obligatiile contractuale si a fost realimentat. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice la limita de separatie RADET – utilizatori, au fost inregistrate 244 cereri de reducere a facturilor care au totalizat 77,472 Gcal. Cauza neasigurarii parametrilor de calitate a fost intreruperea furnizarii agentului termic de catre SC Electrocentrale Bucuresti SA prin CET SUD.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 33 „Foi de manevră” verificate am constatat că 11 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2014, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 11 întreruperi. Au mai fost inregistrate 3 intreruperi programate care au avut durata mai mare de 24 ore. Aceste 14 intreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: 10 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 41 si 60 ore si o intrerupere de 94 ore inregistrata in data de 21.10.2014, ora 0,00 care a afectat o conducta tur cu Dn 1000 in zona Olimpia, lucrandu-se non stop in schimburi, reluarea serviciului facandu-se in data de 24.10.2014 ora 22,00 si care a afectat 3 PT. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 105 întreruperi cauzate de terți, 11% au fost cauzate de avarii rețeaua de apa potabila a ANB, 70% au fost ca urmare a avariilor din rețeaua primară, care au avut si cele mai mari durate de intrerupere si 19% ca urmare a intreruperilor in alimentarea cu energie electrica a ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 573 sunt grupate astfel: 159 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(28%) și 414 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(72%). Din cele 159 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 11 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2%. Din acestea 10 au avut durata cuprinsa intre 12 si 20 ore si una a avut durata de 24 ore si s-a produs in data de 10.11.2014 pe circuitul de incalzire al PT 13 C5/2. Din cele 11 intreruperi mentionate 5 intreruperi s-au produs in PT si 6 pe canal distanta. Din cele 5 avarii produse in PT 4 s-au produs pe circuitul primar. 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.IV 2014, am constatat ca numarul acestora este 118 reclamatii scrise si 833 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 118 reclamatii scrise si 564 reclamatii telefonice. Din cele 118 reclamatii scrise si 833 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.IV 2014, 822 au reclamat lipsa temperaturii(86,4%), o reclamatie privind temperatura prea ridicata(0,1%), 61 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(6%), 5 reclamatii lipsa recirculatie(0,5%), 9 reclamatii privind temperatura necorelata(1%), 15 reclamatii privind lipsa presiunii(2%) si 38 inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(4%). Este necesara o mai mare atentie in calcularea acestui indicator de performanta. Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.IV 2014 au fost inregistrate 13 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale si nici un utilizator nu si-a achitat obligatiile contractuale. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice la limita de separatie, RADET – utilizatori, au fost inregistrate 310 cereri de reducere a facturilor si au fost justificate 309 solicitari care au totalizat 53,59 Gcal. Cauza neasigurarii parametrilor de calitate a fost intreruperea furnizarii agentului termic de catre SC Electrocentrale Bucuresti SA prin CET SUD.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat ca pe toata sucursala in trim.IV 2014 au fost inregistrate 64 de avarii din care 17 au fost in STDF Sector 4, 21 in STDF Sector 5 si cele mai multe 26 in STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Progresul-Rahova in zona de responsabilitate a STDF Sector 5(13 avarii) si magistrala Grozavesti-Rahova in STDF Sector 6(12 avarii). In Sucursala Sud, in reseaua de distributie, in trim.IV 2014, au fost inregistrate un numar de 1265 avarii dintre care 389 in STDF Sector 4, 295 in STDF Sector 5 si 581 in STDF Sector 6. Comparativ cu trim.IV 2013, in trim.IV 2014 energia termica furnizata din RTP a fost mai mare, dar diferenta mai mare intre energia preluata de la CET-uri si cea vanduta de RADET a dus la o pierdere procentuala mai mare respectiv 7,38% in trim.IV 2014 fata de 4,96% in trim.IV 2013. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.IV 2014 a fost de 1,29 mc/Gcal, fata de 1,12 mc/Gcal ca in trim.IV 2013.

Anexele nr.1-3 atasate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

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

din partea RADET:

Florin **DUMITRIU** –Adj. STDF Sector 1

Petre **OPREA** –Adj. STDF Sector 2

Ionut **CIUDOESCU** – Responsabil Proces STDF Sector 3

Adela **UNGUREAN** – ing. STDF Sector 3

Stelian **CORNEA**–ing.Sucursala Sud

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;

Manuela **DASAGĂ** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET

Director General

Adrian Mircea TEODORESCU

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct

Daniel ALEXANDRU

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

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

AMRSP