

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 martie 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 4, 5 și 6, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **04.03.2015**, 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, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 08/04.03.2015 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 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

**Indicatori de performanta – Distribuție
Trim.IV- 2014**

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	39
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1244
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	389
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6299
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.97
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>	370
	<i>telefonice</i>	542
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	61
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>	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	14
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.70

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	7.60
-----------	--	-------------

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]	0.085
-----------	--	--------------

În data de **11.03.2015**, 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, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 09/11.03.2015

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 (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 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	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	63
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	8.77
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 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) [m ³ /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 – 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	8
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	8
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	2
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	11

F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	16
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	486
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 garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	478
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	478
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	284.692084
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	48363.48

Nota:

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

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

În data de **19.03.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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 5, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 10/19.03.2015 semnată de reprezentanții Secția 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. 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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	49
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	14.6
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14.5
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	3
	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 performanță - Distribuție

Trim. IV - 2014

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	295
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3532
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.78
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	
	- reclamații scrise	81
	- reclamații telefonice	177
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	80
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	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.89
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 branșamente). (%)	10.10

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.08
-----------	--	-------------

**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	12
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	12
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	7
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	43
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	38
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	29
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	15.713228
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	2669.36

Nota:

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

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

În data de **25.03.2015**, 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, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 11/25.03.2015 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 reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - 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	26
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	74
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	9
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) [m ³ /Gcal]	1.29
---	-------------

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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucât din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizată din 4 secții (Vest, Grozavesti, Progresul și Sud) în 6 secții (sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6), nu se mai pot face comparații între valorile indicatorilor de performanță realizați în actuala structură organizatorică (6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizați în vechea organizare a activității de transport (4 secții de transport). <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 10%, de la 352 în trim. IV 2013 la 389 în trim. IV 2014, scăzând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 16%, de la 7318 în trim. IV 2013 la 6299 în trim. IV 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 8 întreruperi înregistrate în trim. IV 2013 la 3 întreruperi în trim. IV 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,67 ore/avarie înregistrată în trim. IV 2013 la valoarea de 2,97 ore/avarie în trim. IV 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 70 reclamații în trim. IV 2013 la 370 în trim. IV 2014 iar cele telefonice au crescut de la 334 în trim. IV 2013 la 542 în trim. IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din

	vina distribuitorului au fost in numar de 61, 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 7,60%, în trim.IV 2014, mai mica decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 9,24%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,085 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mica decât în trim.IV 2013 cand a înregistrat o valoare de 0.096 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 33%, de la 391 în trim.IV 2013 la 295 în trim.IV 2014, in schimb a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 58%, de la 1494 în trim.IV 2013 la 3532 în trim.IV 2014. A crescut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 0 în trim.IV 2013 la 2 în trim.IV 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la 3,90 ore/avarie în trim.IV 2013 la 3,78 ore/avarie în trim.IV 2014. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 61 reclamatii in trim.IV 2013 la 81 in trim.IV 2014 iar cele telefonice au ramas constant la valoarea de 177 reclamatii. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 80, reprezentând un procent de aprox. 31% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,10%, în trim.IV 2014, mai mica decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 11,92%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,08 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mica decât în trim.IV 2013 cand s-a înregistrat o valoare de 0,24 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport).
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 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale in rețeaua termica primara. Din cele 17 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu a fost inregistrata nici o întrerupere accidentale cu 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 0 întreruperi. Întreruperea cu durata cea mai mare a fost inregistrata in data de 10.11.2014, a avut 22 ore si a afectat 10 PT. Au fost remediate 2 avarii, una pe conducta Dn 800 si cealalta pe conducta Dn 500. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 39 întreruperi cauzate de terți, 21% au fost cauzate de intreruperi pe rețeaua de transport primara, 25% au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB, 44% au fost intreruperi la rețeaua electrica a ENEL, 5% au fost cauzate de avarii la rețeaua Asociatiilor de proprietari iar 5% au fost ca urmare a modernizarilor la infrastructura. Întreruperile accidentale, în număr de 389 sunt grupate astfel: 126 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(44%) și 263 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(56%). Din cele 126 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2,4%. 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 13,50 ore a fost localizata la PT 2 Oltenita pe canal distanta, circuitul de incalzire. in data de 31.10.2014, si a afectat 26 clienti, a doua a avut durata de 20 ore si a fost inregistrata la PT7 Zona 1, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. in data de 25.11.2014, intreruperea afectand un numar de 5 clienti. In data de 06.11.2014 a fost inregistrata intreruperea de la PT 3 Nitu Vasile care a avut durata de 16,50 ore, pe canal distanta, circuitul de incalzire si a afectat un singur utilizator. 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 209 reclamatii scrise si 542 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 370 reclamatii scrise si 542 reclamatii telefonice. Cele 751 de reclamatii

	(209 reclamatii scrise si 542 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 21 reclamatii(3%), alte cauze – 13 reclamatii(2%), lipsa presiune – 7 reclamatii(1%), lipsa temperatura – 679 reclamatii(90%), functionare instalatie – 27 reclamatii(3,5%), temperatura necorelata – 1(0,1%), lipsa recirculatie – 3 reclamatii(0,4%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 61 au fost justificate, reprezentand un procent de 8%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN), care a dus la un procent foarte mare de cereri de reducere a facturilor pentru nerespectarea parametrilor energiei termice conform contractului de furnizare incheiat cu Asociatiile de Proprietari si ceilalti utilizatori. Este necesara o mai mare atentie in calcularea acestui indicator de performanta, intrucat au fost inregistrate la calitatea energiei termice si reclamatiiile privind facturarea. 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 8 reclamatii privind facturarea dintre care 2 reclamatii s-au dovedit a fi justificate. Au fost inregistrate 11 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale(1 ag. ec. si 10 casnici), si au fost utilizatori care si-au plati obligatiile contractuale si au fost realimentati in termen de 3 zile calendaristice(1 ag.ec si 15 casnici). Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice la limita de separatie RADET – utilizatori, au fost inregistrate 478 cereri de reducere a facturilor care au totalizat 284,692084 Gcal. Cauza neasigurarii parametrilor de calitate a fost intreruperea furnizarii agentului termic de catre SC Electrocentrale Bucuresti SA prin CET SUD si CET Progresul.
-	La Sectia Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 22 „Foi de manevră” verificate (21 intr. accidentale si una programata)am constatat că 2 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 2 întreruperi. Aceste 2 întreruperi au avut duratele dupa cum urmeaza: 1 intrerupere cu durata de 56 ore, produsa in data de 06.10.2014 in zona Piata Constitutiei 2 pe conducta tur-retur Dn 800, intreruperea afectand 8 institutii publice si agenti economici si o intrerupere de 76 ore inregistrata in data de 13.10.2014, care a constat in remedierea unei avarii la magistrala Dn 1000(tur-retur) din strada Cotroceni. Reluarea serviciului s-a facut in data de 16.10.2014, intreruperea neafectand nici un utilizator 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 295 sunt grupate astfel: 96 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(33%) și 199 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(67%). Au fost inregistrate 2 avarii(2%) care au avut durata mai mare de 12 ore. Din cele 2 una a avut durata de 15,90 ore, s-a produs in data de 17.10.2014 la PT 3 Petre Ispirescu pe CD circuitul de incalzire si a afectat 29 clienti. Ce-a de-a doua intrerupere a avut durata foarte mare, 127 ore si s-a produs in data de 03.10.2014 la PT 2 Rahova pe CD circuitul de a.c.c. si a afecta 3 clienti. Durata mare a intreruperii trebuie sa faca obiectul unei analize la nivel de Sucursala pentru identificarea masurilor ce trebuie luate in vederea reducerii timpului in care utilizatorii sunt afectati de aceste tipuri de intreruperi. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 81 reclamatii scrise si 177 reclamatii telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in trim.IV 2014, 239 au reclamat lipsa temperaturii(92%), 4 reclamatii referitoare la apa calda de consum murdara(2%), 4 reclamatii lipsa presiune(2%), 8 reclamatii inregistrate la alte cauze privind calitate incalzire(3%) si 3 reclamatii privind lipsa recirculatie(1%). 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 12 reclamatii privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Din cele 7 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale nu au fost utilizatori care sa-si plateasca obligatiile contractuale. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice la limita de separatie RADET – utilizatori, au fost inregistrate 38 cereri de reducere a facturilor, iar un numar de 26 utilizatori au primit reducere de factura care au totalizat 15,71 Gcal. Cauza neasigurarii parametrilor de calitate a fost intreruperea furnizarii agentului termic de catre SC Electrocentrale Bucuresti SA prin CET SUD.
-	La Sectia Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2014 la întreruperile accidentale. Din cele 26 „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 7 întreruperi au avut duratele după cum urmează: 4 întreruperi cu durata cuprinsă între 24 și 40 ore, 2 întreruperi cu durata cuprinsă între 41 și 60 ore și o întrerupere cu durata de 64 ore produsă în data de 14.10.2014, pe magistrala 2xDn 1000 situată în strada Moinesti și care a afectat un singur punct termic care alimentează un număr de 11 blocuri. Lucrarea a constat în deblindarea conductelor tur-retur, cea mai mare durată de timp constând în reincarcarea rețelei de transport.
--	--

Anexele nr.1-2 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:

Dumitru **STANCIU** –Sef STDF Sector 4
 Ion **CRACIUNESCU** –ing. STDF Sector 4
 George **NICULA** – Sef STDF Sector 5
 Laurentiu **BADITA** – ing. STDF Sector 6

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;
 Manuela **DASAGĂ** - inginer
 Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET
Director General
Ion-Gabriel TANASE

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

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU