

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 și trim I 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 aprilie 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.IV 2014 și trim.I 2015. Indicatorii de performanță din trim.IV – 2014 referitori la activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția de Transport Distribuție și Furnizare Sector 6, la Serviciul Vanzare, Facturare și Recuperare Creante, la Serviciul Relații cu Clientii și indicatorii de performanță din trim.I 2015 referitori la activitatea de producere la Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtal, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **01.04.2015**, 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. 12/01.04.2015 semnată de

reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.IV- 2014

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	920
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	581
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6615
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
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>	83
	<i>telefonice</i>	386
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	122
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	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 (%)	99.95

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 branșamente). (%)	8.82
-----------	--	-------------

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]	0.137
-----------	--	--------------

**Indicatori de performanta – Furnizare
trim. IV- 2014**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	5
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	11
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	41
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 **08.04.2015**, 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. 13/08.04.2015 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

**Indicatori de performanta – Furnizare
trim. IV- 2014**

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

	puțin de 15 zile calendaristice	
--	---------------------------------	--

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	691
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 [%]	98

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F7.1 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 **15.04.2015**, 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. 14/15.04.2015 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 performanta – Relatii cu Clientii trim. IV- 2014

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	15
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	0
	- 30 zile calendaristice	7
	- 60 zile calendaristice	8

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	719
	telefonice	3400
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		941
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	6127

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	9
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]	66,67
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[%]	67
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	49

5. Audiențe	
Număr audiențe	175
Timp mediu de rezolvare(zile)	9

În data de **23.04.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 15/23.04.2015 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

Indicatori de performanță - Producere trim. I- 2015

CTZ Casa Presei Libere

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	95,71
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea,	0,74
-----------	--	-------------

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

În data de **29.04.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvtartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvtartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 16/29.04.2015 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si Furnizare –CT Cvtartal și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

Indicatori de performanta - Producere trim. I- 2015

CT Cvtartal

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	65
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	938
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	51
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	357
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	6
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	24
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	3
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	5
	<i>telefonice</i>	25
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	1
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	0
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
P3.5	Procentul de clienti contorizati raportat la total clienti[%]	97,77

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	8,23
-----------	---	-------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,088
-----------	--	--------------

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2014	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 22%, de la 706 în trim.IV 2013 la 581 în trim.IV 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 16%, de la 7700 în trim.IV 2013 la 6615 în trim.IV 2014. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 20 întreruperi înregistrate în trim.IV 2013 la 6 întreruperi în trim.IV 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la valoarea de 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 119 reclamații în trim.IV 2013 la 83 în trim.IV 2014 iar cele telefonice au scăzut de la 481 în trim.IV 2013 la 386 în trim.IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 122, reprezentând un procent de aprox. 26% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,82%, în trim.IV 2014, mai mică decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 9,16%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,137 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mică decât în trim.IV 2013 când a înregistrat o valoare de 0.154 mc/Gcal.
-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a crescut de la 12 în trim.IV 2013, la 15 în trim.IV 2014. Din cele 15 de solicitări, un număr de 7 solicitări au fost rezolvate în 30 zile iar 8 solicitări în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 48%, de la 375 în trim.IV 2013 la 719 în trim.IV 2014, iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 7%, de la 3624 în trim.IV 2013 la 3400 în trim.IV 2014. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 343 în trim.IV 2013 la 941 în trim.IV 2014. Acestea reprezintă aprox. 23% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 8 în trim.IV 2013 la 9 în trim.IV 2014. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 22 în trim.IV 2013 la 49 în trim.IV 2014. Audiențele au cunoscut o scădere semnificativă, de la 245 în trim.IV 2013 la 175 în trim.IV 2014 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 15 zile în trim.IV 2013 la 9 zile în trim.IV 2014.
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. I 2015 a fost de 75769,09 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim.I 2014, când a fost înregistrată o producție de 70575 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 7,4%. În condițiile în care pierdere procentuală de energie termică între cea produsă și cea livrată este mai mică în trim.I 2015(1,35%) față de cea din trim.IV 2013, totuși randamentul centralei a scăzut de la 96,54% în trim.I 2014 la 95,71% în trim.I 2015. Totodată a crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,036 MWh/Gcal în trim.I 2014 la 1,045 MWh/Gcal în trim. I 2015. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 0,82 mc/Gcal în trim.I 2014 la 0,74 mc/Gcal în trim.I 2015, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport.
-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal</i> Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 35%, de la 69 în trim.I 2014 la 51 în trim.I 2015, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 3%, de la 347 în trim.I 2014 la 357 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 24 ore, a crescut de la 0 întreruperi în trim.I 2014, la 0 întrerupere în trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 5,00 ore/avarie înregistrată în trim.I 2014, la 6,00 ore/avarie în trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 60 reclamații înregistrate în trim.I 2014 la 5 reclamații în trim.I 2015 iar cele telefonice au crescut de la 12 reclamații în trim.I 2014 la 25 reclamații în trim.I 2015. Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice înregistrate în trim.I 2015 numai una a fost din vina distribuitorului reprezentând un procent de aprox. 3%. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,23%, în trim.I 2015, mai mare decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 7,40%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,088 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mică decât în trim.I 2014 cu aprox. 40%.
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 6 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 21 întreruperi cauzate de terți, 24% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB, 38% au fost întreruperi la rețeaua electrică a ENEL, iar 38% au fost ca urmare a modernizărilor la infrastructură. Întreruperile accidentale, în număr de 581 sunt grupate astfel: 205 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(35%) și 376 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(65%). Din cele 205 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore un număr de 6 au avut durată mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2,9%. Din acestea 4 au avut durată cuprinsă între 12 și 24 ore, una a avut durată de 27,00 ore, și una de 124,0 ore. Avaria care a cauzat întreruperea de 124 ore a fost localizată la PT 5 Placare pe canal distanță, circuitul de încălzire, în data de 20.10.2014, și a afectat 5 clienți. Deși a fost depistată și furnizarea energiei termice a fost oprită în data de 20.10.2014, din cauza localizării avariei pe carosabil intens circulat, nu s-a putut interveni pentru remedierea avariei decât în data de 25.10.2014, sâmbătă când circulația a putut fi oprită. Reluarea serviciului s-a efectuat în aceeași zi odată cu remedierea avariei. 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.IV 2014, am constatat că numărul acestora este 79 reclamații scrise și 388 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 83 reclamații scrise și 386 reclamații telefonice. Cele 467 de reclamații (79 reclamații scrise și 388 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 41 reclamații(8,8%), alte cauze – 26 reclamații(5,6%), lipsa presiunii – 8 reclamații(1,7%), lipsa temperaturii – 340 reclamații(72,8%), funcționare instalație – 48 reclamații(10,3%), temperatura necorelată – 1(0,2%), lipsa recirculației – 2 reclamații(0,4%), temperatura prea ridicată(0,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 122 au fost justificate, reprezentând un procent de 26%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind și obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Este necesară o mai mare atenție în calcularea acestui indicator de performanță. 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.IV 2014 au fost înregistrate 5 reclamații privind facturarea care nu s-au dovedit a fi justificate. Au fost înregistrate 11 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, și a fost un utilizator care și-a plătit obligațiile contractuale și a fost realimentat în termen de 3 zile calendaristice.
-	La Serviciul Vânzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că au fost înregistrate 2 noi contracte încheiate cu două Asociații de Proprietari, una care a fost racordată direct la circuitul primar și una la rețeaua de distribuție, renunțând la centrala pe gaze pe care o foloseau pentru asigurarea energiei termice din condominiu.
-	La Serviciul Relații cu Clienții a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice.. Din cele 175 audiențe înregistrate în trim.IV 2014 numai în 24 cazuri utilizatorii au reclamat deficiențe privind calitatea energiei termice.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere În urma verificării „Raportelor de activitate” ale dispecerilor am constatat că cele două întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate de din cauza ENEL iar întreruperea programată a fost ca urmare a necesității unor lucrări programate la RTP.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - Centrale Termice de Cărtăți, din totalul de 65 întreruperi neprogramate, 4 au fost cauzate de întreruperi în rețeaua de apă a ANB(6%), 39 din cauza întreruperii alimentare cu gaze naturale(60%) și 22 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL(34%). Întreruperile accidentale, în număr de 51 sunt grupate astfel: 12 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(23,5%) și 39 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(76,5%). A fost înregistrată o întrerupere cu durată mai mare de 12 ore la CT 6 Marasesti pe CD circuitul de a.c.c. care a avut durată de 19,7 ore și s-a produs în data de 03.03.2015 ora 0,30 iar reluarea serviciului s-a făcut în aceeași zi la ora 20,00. În ceea ce privește indicatorul P2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 5 reclamații scrise și 25 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.I 2015, 4 se referă la temperatura prea ridicată(13,3%), una este înregistrată la alte cauze privind calitatea(3,3%), 5 reclamații a.c.c. murdare(16,7%), 2 lipsa presiunii a.c.c.(6,7%) și 18 reclamații lipsa temperaturii(60%). Din toate reclamațiile înregistrate, numai una a fost din vina producătorului.

Anexele nr.1-4 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:

Laurentiu **BADITA** – ing. STDF Sector 6

Diana **NITESCU** – Responsabil Proces SVFRC

Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare

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