

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria 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 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 mai 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 trim.I 2015. Indicatorii de performanță din trim.I – 2015 referitori la activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția de Transport Distribuție și Furnizare Sector 1, 2 și 3, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **06.05.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 17/06.05.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	situatia avariilor in rețeaua primara de transport si in rețeaua secundara din sucursala
-	baza de date privind bilanturile energetice in rețeaua primara si secundara
-	situatia comparativa a cantitatilor preluate si facturate

În data de **13.05.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 18/13.05.2015 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță - Transport

Trim. I - 2015

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	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	115
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12,40
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) [%]	19,01
--	--------------

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]	1,33
--	-------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție

Trim.I- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	13
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	176
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	235
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3086
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,44
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>	21
	<i>telefonice</i>	97
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		6
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99.42

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 branșamente). (%)	7,71
-----------	--	-------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,03
-----------	---	-------------

**Indicatori de performanță - Furnizare
trim. I- 2015**

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

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

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	38
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0

F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0
-------------	---	----------

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

În data de **14.05.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 19/14.05.2015 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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. I - 2015

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	30
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	85
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	11,40
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) [%]	19,01
---	--------------

T3. Pierdere 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]	1,33
---	-------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.I- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	30
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	379
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	293
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3272
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,27
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	19
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	3,74
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	504
	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>	85
	<i>telefonice</i>	602
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		280
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>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
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 (%)	
		100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	
		97.00

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8,52
-----------	---	-------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,07
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. I- 2015

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	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	6

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	65
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garantați anual de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	6
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	6
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	26,20
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	4450,04

În data de **21.05.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 20/21.05.2015 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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. I - 2015

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	23

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	91
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	17
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	6
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	88,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	24
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	1

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	19,01
---	--------------

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]	1,33
---	-------------

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

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.I- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	109
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	618
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5764
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,90
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	14
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	33,07
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	409
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	10

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	74
	<i>telefonice</i>	546
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		32
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,00

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). (%)	8,35
-----------	--	-------------

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]	0,036
-----------	--	--------------

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

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

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	17
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	10
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	59
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	1
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,433
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	73,558

În data de **27.05.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Sud documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 21/27.05.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</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 ușor cu aprox. 2%, de la 231 în trim.I 2014 la 235 în trim.I 2015, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 22%, de la 2413 în trim.I 2014 la 3086 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.I 2014 la o singură întrerupere în trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,99 ore/avarie în trim.I 2014 la valoarea de 3,44 ore/avarie în trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 77 reclamații în trim.I 2014 la 21 reclamații în trim.I 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 127 reclamații înregistrate în trim.I 2014 la 97 reclamații în trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 6, 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 7,71%, în trim.I 2015, mai mică decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,39%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,03 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mică decât în trim.I 2014 când a înregistrat o valoare de 0.058 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</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). Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 26%, de la 369 în trim.I 2014 la 293 în trim.I 2015, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 22%, de la 3990 în trim.I 2014 la 3272 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.I 2014 la 3 întreruperi în trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,06 ore/avarie înregistrată în trim.I 2014 la 3,27 ore/avarie în trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 37 reclamații în trim.I 2014 la 85 în trim.I 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 680 în trim.I 2014 la 602 în trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 280, reprezentând un procent de aprox. 41% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,52%, în trim.I 2015, mai mare decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,45%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,07 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mare decât în trim.I 2014 când a înregistrat o valoare de 0.05 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</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). Rețeaua de distribuție. Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 5%, de la 589 în trim.I 2014 la 618 în trim.I 2015, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 2%, de la 5673 în trim.I 2014 la 5764 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 7 întreruperi înregistrate în trim.I 2014 la 6 întreruperi în trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut ușor de la valoarea de 2,81 ore/avarie în trim.I 2014, la valoarea de 3,90 ore/avarie în trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 67 reclamații în trim.I 2014 la 74 reclamații în trim.I 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 989 în trim.I 2014 la 546 în trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 32, 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 8,35%, în trim.I 2015, mai mică decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,84%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,036 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mică decât în trim.I 2014 când a înregistrat o valoare de 0.038 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I 2015	
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat că pe toată sucursala, în trim.I 2015 pe RTP au fost înregistrate 80 de avarii din care 27 au fost în STDF Sector 1, 23 în STDF Sector 3 și cele mai multe 30 în STDF Sector 2. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe

	magistrala Sud I in zona de responsabilitate a STDF Sector 2(17 avarii) si magistrala Grozavesti in STDF Sector 1(20 avarii). In Sucursala Nord, in retea de distributie, in trim.I 2015, au fost inregistrate un numar de 1146 avarii dintre care 235 in STDF Sector 1, 293 in STDF Sector 2 si cele mai multe 618 in STDF Sector 3. Comparativ cu trim.I 2014, in trim.I 2015 energia termica preluata din CET-uri a fost mai mare cu 6,68%, iar cea inregistrata la RADET a fost cu 6,35% mai mare in trim.I 2015 fata de cea inregistrata in trim.I 2014. In aceste conditii pierderea a crescut de la 18,8% in trim.I 2014, la 19,0 in trim.I 2015. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.I 2015 a fost de 1,33 mc/Gcal, fata de 1,138 mc/Gcal in trim.I 2014.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.I 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 27 „Foi de manevra” verificate am constatat ca nu au fost intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2015, de catre operator, la indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” nu au fost inregistrate valori. Am constatat ca numerele „Foilor de manevra” respecta procedura implementata in martie si anume aceea de numar unic de inregistrare la nivel de RADET. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat urmatoarele: din totalul de 13 intreruperi cauzate de terti, 23% au fost cauzate de avarii in retea de apa potabila a ANB, 46% au fost intreruperi la retea electrica a ENEL, 15% au fost ca urmare a modernizarilor la infrastructura, 8% au fost probleme de Asociatie de Proprietari iar 8% au fost cauzate de avarii la retea primara. Intreruperile accidentale, in numar de 235 sunt grupate astfel: 615 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(26%) si 174 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(74%). Din cele 61 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore una a avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezinta un procent de 0,4%. Avaria care a cauzat intreruperea de 18 ore a fost localizata la PT 2 Aviatiei pe canal distanta, circuitul de acc, in data de 05.02.2015, si a afectat 4 clienti. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatii utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.I 2015, am constatat ca numarul acestora este 25 reclamatii scrise si 97 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 21 reclamatii scrise si 97 reclamatii telefonice. La verificare am constatat ca 4 reclamatii scrise apartin Sectiei Centrale Termice si Furnizare dar care din cauza programului informatic au fost inregistrate la STDF Sector 1. Cele 118 reclamatii (21 reclamatii scrise si 97 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 16 reclamatii(14%), alte cauze – 5 reclamatii(4%), lipsa presiune – 1 reclamatie(0,9%), lipsa temperatura – 90 reclamatii(76%), temperatura necorelata – 2 reclamatii (1,7%), lipsa recirculatie – 1 reclamatie(0,9%), temperatura prea ridicata – 3 reclamatii(2,5%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 6 au fost justificate, reprezentand un procent de 5%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.I 2015 au fost inregistrate 38 sesizari scrise dar care nu au avut ca obiect facturarea.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.I 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 30 „Foi de manevra” verificate am constatat ca au fost inregistrate 2 intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2015, de catre operator, la indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost inregistrate 2 intreruperi. Aceste intreruperi au avut durata de 25 ore si au fost localizate una in data de 09.02.2015 pe sos. Colentina la conducta cu Dn 600 si cealalta in data de 27.03.2015 pe conducta cu Dn 800. Am constatat ca numerele „Foilor de manevra” respecta procedura implementata in martie si anume aceea de numar unic de inregistrare la nivel de RADET. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat urmatoarele: din totalul de 30 intreruperi cauzate de terti, 17% au fost cauzate de avarii in retea de apa potabila a ANB, 33% au fost intreruperi la retea electrica a ENEL, iar 50% au fost ca urmare a avariilor la retea Asociatiilor de Proprietari. Intreruperile accidentale, in numar de 293 sunt grupate astfel: 95 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(32%) si 198 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(68%). Din cele 95 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore un numar de 3 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezinta un procent de 3%. Din acestea una a avut durata de 18,5 ore, una a avut durata de 14,00 ore, si una de 31,2 ore. Avaria care a cauzat intreruperea de 31,2 ore a fost localizata la PT 14 Pantelimon pe canal distanta, circuitul de acc, in data de 12.01.2015, si a afectat 10 clienti. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata 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.I 2015, am constatat că numărul acestora este 85 reclamații scrise și 602 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 85 reclamații scrise și 602 reclamații telefonice. Cele 687 de reclamații (85 reclamații scrise și 602 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 37 reclamații(5,4%), alte cauze – 12 reclamații(1,7%), lipsa presiune – 11 reclamații(1,6%), lipsa temperatura – 617 reclamații(90%), temperatura necorelată – 8(1,1%), lipsa recirculație – 1 reclamații(0,1%), temperatura prea ridicată 1(0,1%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 280 au fost justificate, reprezentând un procent de 41%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind și obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.I 2015 au fost înregistrate 12 reclamații privind facturarea din care numai una s-a dovedit a fi justificată. Au fost înregistrate 6 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, dar nu a fost niciun utilizator care și-a plătit obligațiile contractuale care să fi fost realimentat în termen de 3 zile calendaristice.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 23 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 3 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durata una de 62 ore și au fost localizate pe conducta tur primar Dn 300 în data de 20.02.2015 pe sos. Dudești afectând 4 agenți economici, cea de-a doua cu durata de 55 ore în data de 24.03.2015 pe conducta cu Dn 1000 și care a afectat 11 PT-uri și una de 37 ore produsă în data de 30.03.2015 la conducta magistrală Dn 600 din b-dul Basarabia și care a afectat 4 agenți economici. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat că cele 3 întreruperi neprogramate cauzate de terți, au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 618 sunt grupate astfel: 154 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(25%) și 464 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(75%). Din cele 154 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore un număr de 6 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 4%. Din acestea 5 au avut durata cuprinsă între 12 și 24 ore și una a avut durata de 72,00 ore. Avaria care a cauzat întreruperea de 72 ore a fost localizată la PT 1 Laborator pe canal distanță, circuitul de încălzire, în data de 02.02.2015, și nu a afectat niciun client. 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 presiune – 8 reclamații(1,7%), lipsa temperatura – 340 reclamații(72,8%), funcționare instalație – 48 reclamații(10,3%), temperatura necorelată – 1(0,2%), lipsa recirculație – 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 temperatura”, 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.I 2015 au fost înregistrate 10 reclamații privind facturarea dintre care 3 s-au dovedit a fi justificate. Au fost înregistrate 17 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, iar dintre aceștia un număr de 10 utilizatori casnici au fost realimentați în termen de trei zile de la achitarea obligațiilor contractuale. A fost înregistrată o cerere pentru reducerea facturii ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate, care s-a dovedit a fi justificată și pentru care a fost redusă factura cu cantitatea de 0,433 Gcal.
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat că pe toată sucursala în trim.I 2015 au fost înregistrate 76 de avarii din care 20 au fost în STDF Sector 4, 18 în STDF Sector 5 și cele mai multe 38 în STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Progresul-

	Berceni in zona de responsabilitate a STDF Sector 4(20 avarii) si magistrala Grozavesti-Rahova in STDF Sector 6(14 avarii) si STDF Sector 5(6 avarii). In Sucursala Sud, in reseaua de distributie, in trim.I 2015, au fost inregistrate un numar de 1328 avarii dintre care 369 in STDF Sector 4, 342 in STDF Sector 5 si 617 in STDF Sector 6. Comparativ cu trim.I 2014, in trim.I 2015 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 19,0% in trim.I 2015 fata de 18,8% in trim.I 2014. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.I 2015 a fost de 1,33 mc/Gcal, fata de 1,138 mc/Gcal in trim.I 2014.
3. Analizarea bazei de date a operatorului care contine informatii relevante privind evaluarea indicatorilor de performanta	
	In data de 21.05.2015, odata cu monitorizarea indicatorilor de performanta la STDF Sector 3, am analizat, impreuna cu reprezentantii Biroului de monitorizare activitate, tabelele bazelor de date pentru indicatorii activitatilor de transport, distributie si furnizare, intrucat au aparut mici disfunctionalitati in intocmirea acestor tabele. In urma discutiilor si ulterior al analizei la nivel de Birou de monitorizare toate problemele au fost rezolvate.

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:

Adrian **GATLAN** – Ing. Sef Sucursala Nord
Florin **DUMITRIU** –Adj. Sef Sectie STDF Sector 1
Claudiu **NICULESCU**– Adj. Sef Sectie STDF Sector 2
Ionut **CIUDOESCU**– Adj. Sef Sectie STDF Sector 3
Stelian **CORNEA** – Adj. Sef Sucursala Sud

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