

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
in 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 desfasoara in cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice si are urmatoarele obiective si atributii:

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 iunie 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 Sectia de Transport Distribuție și Furnizare Sector 4, 5 și 6, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **03.06.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 22/03.06.2015 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)
-	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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	77
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	6.89
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	28
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	4
	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 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 performanta - Furnizare

trim. I- 2015

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	6
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	3
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	69
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 anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri		
---	--	--

tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	4
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	1.429
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	242.83

În data de **10.06.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 23/10.06.2015 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 performanță – Distribuție Trim.I- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	50
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2143
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	366
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5964
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.76
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6.67
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	15
	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>	47
	<i>telefonice</i>	226
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
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	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
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 (%)	

D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.97

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	7.33
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

În data de **17.06.2015**, 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 24/17.06.2015 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 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	18
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	49
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	6.39
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 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]	1,33
--	-------------

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

Indicatori de performanta – Distributie
Trim.I- 2015

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	342
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3775
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.89
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>	36
	<i>telefonice</i>	100
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		35
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	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 (%)	
		99.21

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). (%)	9.27
-----------	--	-------------

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]	0.033
-----------	--	--------------

Indicatori de performanta – 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	49
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	3
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	2
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,7547
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	128,21

În data de **24.06.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de transport 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, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 25/24.06.2015 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)
---	--

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	36
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	112
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20
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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Reteaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut usor cu aprox. 1%, de la 362 în trim.I 2014 la 366 în trim.I 2015, crescand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 5382 în trim.I 2014 la 5964 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 6 intreruperi inregistrate in trim.I 2014 la 2 intreruperi in trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la 3,77 ore/avarie in trim.I 2014 la valoarea de 2,76 ore/avarie in trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 32 reclamatii in trim.I 2014 la 47 reclamatii in trim.I 2015 iar cele telefonice au crescut de la 170 reclamatii inregistrate in trim.I 2014 la 226 reclamatii in trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 55, reprezentând un procent de aprox. 20% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,33%, în trim.I 2015, mai mica decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,24%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,03 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mica decât în trim.I 2014 cand a inregistrat o valoare de 0.05 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Reteaua de transport.</i> Intrucat din 20.02.2014 activitatea de transport a fost reorganizata din 4 sectii(Vest, Grozavesti, Progresul si Sud) in 6 sectii(sector 1, 2, 3, 4, 5 si 6), nu se mai pot face comparatii intre valorile indicatorilor de performanta realizati in actuala structura organizatorica(6 sectoare) cu valorile indicatorilor realizati in vechea organizare a activitatii de transport(4 sectii de transport). <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 19%, de la 407 în trim.I 2014 la 342 în trim.I 2015, crescand in schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 71%, de la 1082 trim.I 2014 la 3775 în trim.I 2015. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,60 ore/avarie inregistrata in trim.I 2014 la 2,89 ore/avarie in trim.I 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 18 reclamatii in trim.I 2014 la 36 in trim.I 2015 iar cele telefonice au scazut de la 106 in trim.I 2014 la 100 in trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 35, reprezentând un procent de aprox. 26% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,27%, în trim.I 2015, mai mare decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,96%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,033 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mare decât în trim.I 2014 cand a inregistrat o valoare de 0.03 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I 2015	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 21 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost 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” nu au fost înregistrate 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. A fost inregistrata o intrerupere programata in Zona Tineretului pentru revenirea la situatia initiala ca urmare a terminarii Pasajului Mihai Bravu. Interventia a constat in scoaterea blindurilor si sudare by-passurilor si a avut durata de 28 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 50 întreruperi cauzate de terți, 50% au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB, 36% au fost intreruperi la rețeaua electrica a ENEL, iar 14% au fost probleme de Asociatie de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 366 sunt grupate astfel: 50 întreruperi cu durata mai mare de 4

	ore(14%) și 316 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(86%). Din cele 50 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore, doua au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 4%. Avaria care a cauzat intreruperea de 25 ore a fost localizata la PT Livada Noua pe canal distanta, circuitul de acc, in data de 02.01.2015, iar cea de 31 ore a fost localizata la PT 3 Bis Zona 1 pe canal distanta, circuitul de incalzire in data de 17.03.2015. 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.I 2015, am constatat ca numarul acestora este 47 reclamatii scrise si 226 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 47 reclamatii scrise si 226 reclamatii telefonice. Cele 273 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 28 reclamatii(10,25%), alte cauze – 5 reclamatii(1,8%), lipsa presiune – 12 reclamatii(4,40%), lipsa temperatura – 225 reclamatii(82,15%), temperatura prea ridicata – 3 reclamatii(1,0%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 55 au fost justificate, reprezentand un procent de 20%. 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 reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 6 reclamatii privind facturarea care s-au dovedit a fi nejustificate. Inchiderile pentru neplata facturilor la energia termica au fost in numar de 3 dintre care o Asociatie de Proprietari a fost realimentata ca urmare a achitarii obligatiilor de plata catre RADET. Au fost inregistrate 4 solicitari de reducere de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a calitatii energiei termice in punctul de separare dar numai 3 s-au dovedit a fi justificate.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 18 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost inregistrate 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” nu au fost înregistrate intreruperi. 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 și am constatat următoarele: nu au fost intreruperi cauzate de terti. Întreruperile accidentale, în număr de 342 sunt grupate astfel: 48 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(14%) și 294 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(86%). Nu au fost inregistrate intreruperi cu durata mai mare de 12 ore, 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.I 2015, am constatat ca numarul acestora este 36 reclamatii scrise si 100 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 36 reclamatii scrise si 100 reclamatii telefonice. Cele 136 de reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 23 reclamatii(16,9%), alte cauze – 6 reclamatii(4,4%), lipsa presiune – 7 reclamatii(5,2%), lipsa temperatura – 98 reclamatii(72,1%), lipsa recirculatie – 1 reclamatii(0,7%), temperatura prea ridicata 1(0,7%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 35 au fost justificate, reprezentand un procent de 26%. 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 reclamatiiile 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 3 solicitari de reducere a facturilor insa numai 2 s-au dovedit a fi justificate, cantitatea de energie termica redusa fiind de 0,7547 Gcal.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 36 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 6 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 5 intreruperi. Au fost inregistrate 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, o intrerupere de 48 ore, o intrerupere de 96 ore si o intrerupere de 156 ore produsa in data de 19.02.2015 si localizata pe un racord Dn 100 pe o proprietate privata afectand un agent economic si o institutie publica.

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:

Ion **CRACIUNESCU** – Ing. STDF Sector 4

Gheorghe **NARCIS** –ing. STDF Sector 4

Dumitru **STANCIU**– Sef Sectie STDF Sector 4

Robert **UTA**– ing. 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