

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO74TREZ70521F155000XXXX

Trezoraria 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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **trim II -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 august 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. II - 2015. Indicatorii de performanță din trim.II – 2015 referitori la activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția de Transport Distribuție și Furnizare Sector 1, Sector 2, și Sector 3 au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **05.08.2015**, 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. 31/05.08.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord 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

În data de **19.08.2015**, 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. 32/19.08.2015 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 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. II - 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	41
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	193
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	16
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	25,20
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 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) [%]	32,00
---	--------------

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]	5,32
---	-------------

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

Indicatori de performanta - Distribuție

Trim.II- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	256
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	278
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4393
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	1,98

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>	82
	<i>telefonice</i>	536

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului

		284
--	--	-----

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>	2

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 (%)

		100
--	--	-----

D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

		0
--	--	---

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)

		99.77
--	--	-------

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	15,02
-----------	--	--------------

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]	0,11
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. II- 2015

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	13
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	3

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	8
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	78
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	0

	contractului[lei]	
--	-------------------	--

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	18
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	18
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	25,84
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	4389.16

În data de **20.08.2015**, 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. 33/20.08.2015 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 performanta - Transport Trim. II - 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	31
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	154
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	11,60
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	7
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	56,60
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	47
	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) [%]	32,00
--	--------------

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) [m³/Gcal]	5,32
---	-------------

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

**Indicatori de performanta – Distributie
Trim.II- 2015**

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	467
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	146
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2299
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,53
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>	6
	<i>telefonice</i>	58
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	1
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	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.42

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 bransamente). (%)	14,67
-----------	---	--------------

D5	Pierderea 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]	0,057
-----------	---	--------------

**Indicatori de performanta – Furnizare
trim. II- 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	1
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0

F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0
-------------	---	----------

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

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

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

F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării 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 **25.08.2015**, 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. 34/25.08.2015 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 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 performanță - Transport Trim. II - 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)	116
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	23,15
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	38,00

c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	18
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) [%]	32,00
---	--------------

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]	5,32
--	-------------

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

Indicatori de performanță – Distribuție Trim.II- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	11
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1325
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	510
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4964
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,35
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	43
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5,51
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1199
	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>	29
	<i>telefonice</i>	399
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		34
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		2
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 branșamente). (%)	18,10
-----------	--	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,07
-----------	---	-------------

Indicatori de performanță – Furnizare trim. II- 2015

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	3

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	2

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	22
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	12
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	124
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	2
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]	1,8611
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	316,16

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2015 a scăzut cu aprox. 15% fata de cel înregistrat în trim. II 2014 de la 47 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la 41 întreruperi înregistrate în trim.II 2015. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați de la 179 (PT,MT) înregistrat în trim.II 2014 la 193 utilizatori înregistrați în trim. II 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut cu aprox. 38%, de la 10 intreruperi înregistrate în trim.II 2014, la 16 intreruperi înregistrate în trim.II 2015, fapt care a afectat continuitatea în furnizarea energiei termice catre utilizatori. Conform valorilor indicatorilor transmisi de RADET, o situatie deosebita o constituie faptul ca durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 26%, de la 18,70 ore/avarie înregistrate în trim.II 2014, la 25,79 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015. În urma verificarilor bazelor de date transmise anterior de RADET, si a aplicarii formulei de calcul, valoarea indicatorului T1.2 d) – Durata medie a intreruperilor accidentale este de 20,24 ore/avarie. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 830 ore. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut ușor cu aprox. 2%, de la 284 în trim.II 2014 la 278 în trim.II 2015, dar crescând numărul utilizatorilor afectați cu aproape 23%, de la 3368 în trim.II 2014 la 4393 în trim.II 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 0 intreruperi înregistrate în trim.II 2014 la o singura intrerupere în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,10 ore/avarie în trim.II 2014 la valoarea de 1,98 ore/avarie în trim.II 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 31 reclamatii în trim.II 2014 la 82 reclamatii în trim.II 2015 iar cele telefonice au crescut de la 233 reclamatii

	înregistrate în trim.II 2014 la 536 reclamații în trim.II 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 284, reprezentând un procent de aprox. 46% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,02%, în trim.II 2015, mai mică decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 18,26%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,11 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mare decât în trim.II 2014 când a înregistrat o valoare de 0.04 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2015 a crescut cu aprox. 16% față de cel înregistrat în trim. II 2014 de la 26 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la 31 întreruperi înregistrate în trim.II 2015. A scăzut în schimb numărul de utilizatori afectați de la 416 (PT,MT) înregistrat în trim.II 2014 la 154 utilizatori înregistrați în trim. II 2015. Numărul întreruperilor accidentale cu durată mai mare de 24 ore a scăzut de la 5 întreruperi înregistrate în trim.II 2014, la o singură întrerupere înregistrată în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut cu aprox. 64%, de la 19,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2014, la 11,60 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015. În urma verificărilor bazelor de date transmise anterior de RADET, și a aplicării formulei de calcul, valoarea indicatorului T1.2 d) – Durata medie a întreruperilor accidentale este de 9,61 ore/avarie. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 298 ore. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 15%, de la 168 în trim.II 2014 la 146 în trim.II 2015, crescând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 7%, de la 2136 în trim.II 2014 la 2299 în trim.II 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la nici o întrerupere în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,83 ore/avarie înregistrată în trim.II 2014 la 3,53 ore/avarie în trim.II 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 11 reclamații în trim.II 2014 la 6 în trim.II 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 117 în trim.II 2014 la 58 în trim.II 2015. A fost înregistrată o singură reclamație privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 1,6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 14,67%, în trim.II 2015, mai mică decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 17,79%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,057 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mare decât în trim.II 2014 când a înregistrat o valoare de 0.035 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2015 a crescut cu aprox. 48% față de cel înregistrat în trim. II 2014 de la 11 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la 21 întreruperi înregistrate în trim.II 2015. A crescut și numărul de utilizatori afectați de la 46 (PT,MT) înregistrat în trim.II 2014 la 116 utilizatori înregistrați în trim. II 2015. Numărul întreruperilor accidentale cu durată mai mare de 24 ore a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.II 2014, la 7 întreruperi înregistrate în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 27%, de la 17,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2014, la 23,15 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 488 ore. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 23%, de la 627 în trim.II 2014 la 510 în trim.II 2015, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 30%, de la 6447 în trim.II 2014 la 4964 în trim.II 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.II 2014 la o întrerupere în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,96 ore/avarie în trim.II 2014, la valoarea de 2,35 ore/avarie în trim.II 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 51 reclamații în trim.II 2014 la 29 reclamații în trim.II 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 477 în trim.II 2014 la 399 în trim.II 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 34, reprezentând un procent de aprox. 8% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 18,10%, în trim.II 2015, mai mică decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 20,10%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,07 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mică decât în trim.II 2014 când a înregistrat o valoare de 0.0983 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.II 2015	

-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat că pe toată sucursala, în trim.II 2015 pe RTP au fost înregistrate 101 avarii din care 38 au fost în STDF Sector 1, 41 în STDF Sector 3 și cele mai multe 41 în STDF Sector 2. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Sud I în zona de responsabilitate a STDF Sector 2 (31 avarii) și magistrala Vest în STDF Sector 1 (29 avarii). În Sucursala Nord, în rețeaua de distribuție, în trim.II 2015, au fost înregistrate un număr de 934 avarii dintre care 146 în STDF Sector 1, 278 în STDF Sector 2 și cele mai multe 510 în STDF Sector 3. Comparativ cu trim.II 2014, în trim.II 2015 energia termică intrată în PT a fost mai mare cu 13,36%, iar cea facturată la consumator a fost cu 16,97% mai mare în trim.II 2015 față de cea înregistrată în trim.II 2014. În aceste condiții pierderea a scăzut de la 19,12% în trim.II 2014, la 16,54 în trim.II 2015. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.II 2015 a fost de 2,71 mc/Gcal, față de 2,57 mc/Gcal în trim.II 2014, din cauza avariilor majore în rețeaua termică secundară.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 41 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 16 întreruperi accidentale cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, valoarea care se regăsește în indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” transmis anterior de către RADET fiind de 16 întreruperi. Am constatat că un număr de 13 avarii au afectat conducte cu diametre cuprinse între 500 și 900 mm, majoritatea în carosabil, ceea ce a dus la durate mari de intervenție pentru remedierea acestora. La majoritatea avariilor, din cauza lipsei resurselor financiare, intervenția a constat în sudarea unor petice pe locul sparturii, ceea ce constituie o soluție cel puțin provizorie, dar cu consum de resurse și pierdere de agent termic în urma golirii instalației. Cele 14 întreruperi cu durată mai mare de 24 ore sunt grupate astfel: 5 întreruperi cu durată cuprinsă între 24 și 30 ore, 6 întreruperi cu durată cuprinsă între 31 și 50 ore și 3 întreruperi cu durată cuprinsă între 51 și 74 ore. Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durată de 74 ore, una în soseaua Pantelimon în data de 08.06.2015, în carosabil pe o conductă cu Dn 400 iar cealaltă în str. D-na Ghica pe o conductă cu Dn 800 în data de 16.06.2015, avarii care au necesitat un volum mare de lucrări, fiind necesară înlocuirea unor tronsoane de conductă. Am constatat că numerele „Foilor de manevră” respecta procedura implementată în martie și anume aceea de număr unic de înregistrare la nivel de RADET. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 19 întreruperi cauzate de terți, 53% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB și 47% au fost probleme de Asociație de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 278 sunt grupate astfel: 35 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (13%) și 243 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (87%). Din cele 35 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore una a avut durată mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 2,9%. Avaria care a cauzat întreruperea de 26 ore a fost localizată la PT3 Iancului, pe canal distanță, circuitul de acc, în data de 20.05.2015, și a afectat 3 clienți din vila 7. 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.II 2015, am constatat că numărul acestora este 82 reclamații scrise și 536 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 82 reclamații scrise și 536 reclamații telefonice. Cele 618 reclamații (82 reclamații scrise și 536 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 19 reclamații (3%), alte cauze – 4 reclamații (0,7%), lipsa presiunii – 5 reclamații (0,8%), lipsa temperaturii – 586 reclamații (94,8%), temperatura necorelată – 1 reclamație (0,2%), lipsa recirculației – 3 reclamații (0,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 284 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 46%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind și din vina distribuitorului dar 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. Valoarea indicatorului F2.1 „Numărul de reclamații privind facturarea” transmis de RADET a fost de 13 reclamații iar valoarea indicatorului F2.3 „Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate” a fost de 3 reclamații. În urma verificărilor bazei de date a operatorului, am constatat că la indicatorul F2.3 au fost înregistrate 3 reclamații din vina furnizorului. Majoritatea reclamațiilor au făcut referire la valoarea necorelată a facturii. A fost înregistrat un număr de 8 utilizatori la care a fost întreruptă alimentarea cu energie termică dar care nu și-au achitat obligațiile financiare și nu au fost realimentați. La indicatorul F4.1 „Numărul de sesizări scrise” am constatat o neconcordanță între valoarea indicatorului transmisă anterior de RADET care este de 78 de sesizări și valoarea indicatorului din baza de date a operatorului care este de 82 sesizări. În urma verificărilor adreselor de domiciliu ale utilizatorilor care au trimis sesizări, am constatat că 4 sesizări au fost înregistrați gresit ca aparținând STDF Sector 2, ei aparținând de alte sectoare.

	Din cauza neasigurării parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate în punctul de delimitare, au fost înregistrate 18 cereri de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, care s-au dovedit a fi justificate și care au totalizat o cantitate de 25,84 Gcal în valoare de 4389,16 lei.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 31 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate o singură întrerupere accidentală cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 2 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durată de 35 ore și au fost localizate una în data de 18.06.2015 pe Calea Dorobanților la conductă cu Dn 500 și cealaltă în data de 17.06.2015 pe conductă cu Dn 700. Ambele avarii au necesitat înlocuirea unor tronsoane de conductă, intervenția necesitând un volum mare de lucrări, locația avariei fiind în carosabil. Am constatat că numerele „Foilor de manevră” respecta procedura implementată în martie și anume aceea de număr unic de înregistrare la nivel de RADET. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 19 întreruperi cauzate de terți, 26% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB, 5% au fost întreruperi la rețeaua electrică a ENEL, iar 69% au fost ca urmare a lucrărilor de modernizare. Întreruperile accidentale, în număr de 146 sunt grupate astfel: 37 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(25%) și 109 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(75%). Nu a fost înregistrată nici o întrerupere cu durată mai mare de 12 ore. 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.II 2015, am constatat că numărul acestora este 7 reclamații scrise și 58 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 6 reclamații scrise și 58 reclamații telefonice. Cele 65 de reclamații (7 reclamații scrise și 58 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 4 reclamații(6,25%), alte cauze – 1 reclamație(1,5%), lipsa presiunii – 1 reclamație(1,5%), lipsa temperaturii – 56 reclamații(86,25%), temperatura necorelată – 1(1,5%), lipsa recirculației – 1 reclamație(1,5%), temperatura prea ridicată 1(1,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, una singură a fost justificată, reprezentând un procent de 1,5%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind 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.II 2015 a fost înregistrată o întrerupere pentru neplata obligațiilor contractuale, dar nu au fost utilizatori realimentați.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 21 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 7 întreruperi accidentale cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durată mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 7 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durată după cum urmează: 2 întreruperi cu durată cuprinsă între 24 și 40 ore și 5 întreruperi cu durată cuprinsă între 41 și 60 ore. Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durată de 51 ore, una în data de 31.03.2015, la rețeaua 2x800 mm, în b-dul Mircea Voda. Întreruperea a afectat 5 puncte termice. Cea de-a doua întrerupere de 51 ore a fost înregistrată în data de 06.05.2015, pe rețeaua de 2x900 mm, în sos. Mihai Bravu și care a afectat 6 puncte termice. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat că cele 11 întreruperi neprogramate cauzate de terți, 8 au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB 73% și 3 de întreruperi în alimentarea cu energie electrică a furnizorului ENEL(27%). Întreruperile accidentale, în număr de 510 sunt grupate astfel: 66 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(13%) și 444 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(87%). Din cele 66 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore o singură întrerupere a avut durată mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 1,5%. Acesta întrerupere a avut durată de 14 ore și a fost localizată la PT 6 Marasesti, pe canal distanță, circuitul de acc, în data de 27.05.2015, și a afectat 7 clienți. În urma verificării „Ordinului de lucru”, am constatat că încă nu se consemnează ora opririi și ora reluării furnizării agentului termic, deși au fost discutate în mai multe rânduri aceste aspecte împreună cu reprezentanții din secția ai RADET. 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

	in baza de date a operatorului, in trim.II 2015, am constatat ca numarul acestora este 29 reclamatii scrise si 399 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 83 reclamatii scrise si 386 reclamatii telefonice. Cele 428 de reclamatii (29 reclamatii scrise si 399 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 51 reclamatii(11,9%), alte cauze – 7 reclamatii(1,6%), lipsa presiune – 8 reclamatii(1,9%), lipsa temperatura – 356 reclamatii(83,2%), temperatura necorelata – 1(0,2%), lipsa recirculatie – 2 reclamatii(0,5%), temperatura prea ridicata 3 reclamatii(0,7%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 34 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 7,9%. 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 F3. „Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.II 2015 au fost inregistrate 22 de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii. Un numar de 12 utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, au realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice de la achitarea obligatiilor contractuale. In urma verificarii documentatiei pe care RADET o intocmeste pentru aceasta activitate, („Rapoarte de lucru”, Dispozitii de deschidere” am constatat urmatoarele: 1. Din cei 22 utilizatori la care a fost sistata furnizarea energiei termice in trim.II 2015, au fost realimentati 7 utilizatori. Un numar de 5 utilizatori la care a fost reluata furnizarea acc au fost sistati in trimestrele anterioare. 2. La „Raportul de lucru” intocmit la interventia pentru reluarea serviciului de furnizare a energiei termice am constatat: -nu are numar de inregistrare; -nu toate rapoartele de lucru au completata rubrica „continutul reclamatiei”; -la unele rapoarte de lucru nu corespunde continutul reclamatiei - „administratia a platit restantele”, cu rezolutia din dispozitia de deschidere – „urmare a incheierii unui angajament de plata”; -nu este trecuta data si ora finalizarii interventiei; -nu toate rapoartele de lucru sun semnate de beneficiar. 3.In „Dispozitia de deschidere” nu este trecuta data si numarul chitantei cu care au fost platite restantele sau numarul si data angajamentului de plata, pentru a putea calcula corect indicatorul F3.2 „Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice”. In urma verificarii celor 2 reclamatii ale utilizatorilor prin care s-au cerut reduceri de facturi din cauza nerespectarii de catre RADET a parametrilor din contract ai energiei termice furnizate si a raspunsului catre petenti, am constatat ca reclamatiiile au fost justificate, RADET obligandu-se sa aplice reducerea de facturi in perioada imediat urmatoare. Cantitatea de energie termica redusa a fost de 1,8611 Gcal.
--	---

Anexele nr.1-6 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:

Adrian **GATLAN** – Sef Sucursala Nord
Claudiu **NICULESCU** – Adj. Sef Sectie STDF Sector 2
Florin **DUMITRIU**– Adj. Sef Sectie STDF Sector 1
Adela **UNGUREAN** – ing. STDF Sector 3

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

AMRSP