

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **trim 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 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 septembrie 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 Sectia de Transport Distribuție și Furnizare Sector 4, Sector 5, și Sector 6 au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **02.09.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situatia avariilor pe magistralele de transport și in rețelele secundare aferente Sectiilor 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. 35/02.09.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud 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 **09.09.2015**, 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. 36/09.09.2015 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Transport Trim. II - 2015

STDF Sector 4

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	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	102
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	7,15
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) [%]	32,00
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	5,32
---	-------------

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

Indicatori de performanță - Furnizare trim. II- 2015

STDF Sector 4

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	1
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	3
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	200
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	7
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	7
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	1,54
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	261.76

În data de **16.09.2015**, 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. 37/16.09.2015 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.II- 2015

STDF Sector 4

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	779
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	266
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4832
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,59
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,36
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	60
	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>	322
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		42
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>	3
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		33,33
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 (%)		99,97

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 branșamente). (%)	13,85
-----------	--	--------------

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]	0,070
-----------	--	--------------

În data de **23.09.2015**, 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. 37/23.09.2015 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. II - 2015

STDF Sector 5

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	28

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	139
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	35,47
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 performanță - Distribuție Trim.II- 2015

STDF Sector 5

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	28
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	260
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3245
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,48
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>	22
	<i>telefonice</i>	72
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	28
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	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 (%)	99.80

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). (%)	20,11
-----------	--	-------

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	0,070
-----------	---	-------

	vândută) [m3/Gcal]	
--	--------------------	--

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

STDF Sector 5

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	0
F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	7
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	82
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 garanții 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]	3,326
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	565,02

În data de **30.09.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 38/30.09.2015 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor

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

STDF Sector 6

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	38
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	117
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	21,00
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) [%]	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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2015	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2015 a crescut cu aprox. 58% fata de cel inregistrat in trim. II 2014 de la 10 intreruperi inregistrate in trim.II 2014 la 24 intreruperi inregistrate in trim.II 2015. A crescut si numarul de utilizatori afectati de la 77 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2014 la 102 utilizatori inregistrati in trim. II 2015. In trim.II 2015 nu a fost inregistrata nici o intrerupere accidentale cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 12,6 ore/avarie inregistrata in trim.II 2014 la 7,15 ore/avarie inregistrata in trim.II 2015, ceea ce arata o mai buna mobilizare a operatorului in scurtarea duratei de interventie in remedierea avariilor. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 30%, de la 347 în trim.II 2014 la 266 în trim.II 2015, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 5245 în trim.II 2014 la 4832 în trim.II 2015. Nu a fost inregistrata nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. A fost inregistrata o intrerupere de 11,8 ore in data de 22.05.2015, la PT2 Nitu Vasile ,pe CD, avaria afectand un numar de 28 utilizatori(1107 persoane). Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la 3,88 ore/avarie in trim.II 2014 la valoarea de 2,59 ore/avarie in trim.II 2015, scaderea fiind semnificativa si care arata organizarea mai buna a operatorului pentru remedierea in timp mai scurt a avariilor. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 57 reclamatii in trim.II 2014 la 47 reclamatii in trim.II 2015 iar cele telefonice au crescut de la 210 reclamatii inregistrate in trim.II 2014 la 322 reclamatii in trim.II 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 42, reprezentând un procent de aprox. 11% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 13,85%, în trim.II 2015, mai mica decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 15,14%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,07 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mica decât în trim.II 2014 cand a inregistrat o valoare de 0.111 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2015 a crescut cu aprox. 36% fata de cel inregistrat in trim. II 2014 de la 18 intreruperi inregistrate in trim.II 2014 la 28 intreruperi inregistrate in trim.II 2015. A crescut si numarul de utilizatori afectati de la 59 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2014 la 139 utilizatori inregistrati in trim. II 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut cu aprox. 64%, de la 4 intreruperi inregistrate in trim.II 2014, la 11 intreruperi inregistrate in

	trim.II 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 49%, de la 18,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2014, la 35,47 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 1002,50 ore. În urma verficarilor bazelor de date transmise anterior de RADET, am constatat ca valorile indicatorilor rezultati în urma aplicarii formulelor de calcul din subsolul centralizatorului foilor de manevra, nu corespund cu valorile indicatorilor din situatia indicatorilor de performanta transmisa centralizat prin Biroul de monitorizare. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 36%, de la 354 în trim.II 2014 la 260 în trim.II 2015, crescând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 85%, de la 489 în trim.II 2014 la 3245 în trim.II 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.II 2014 la o întrerupere în trim.II 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 1,64 ore/avarie înregistrată în trim.II 2014 la 2,48 ore/avarie în trim.II 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 31 reclamații în trim.II 2014 la 22 în trim.II 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 174 în trim.II 2014 la 72 în trim.II 2015. Au fost înregistrate 28 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 30% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,11%, în trim.II 2015, mai mica decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 21,92%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,07 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mare decât în trim.II 2014 când a înregistrat o valoare de 0.033 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2015 a crescut cu aprox. 18% fata de cel înregistrat în trim. II 2014 de la 31 intreruperi înregistrate în trim.II 2014 la 38 intreruperi înregistrate în trim.II 2015. A crescut si numarul de utilizatori afectati de la 89 (PT,MT) înregistrat în trim.II 2014 la 117 utilizatori înregistrați în trim. II 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 7 intreruperi înregistrate în trim.II 2014, la 11 intreruperi înregistrate în trim.II 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 29%, de la 15,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2014, la 21,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 829 ore.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.II 2015	
-	În urma verficarilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat ca pe toata sucursala, în trim.II 2015 pe RTP au fost înregistrate 90 avarii din care 24 au fost în STDF Sector 4, 28 în STDF Sector 5 și cele mai multe 38 în STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Vest I în zona de responsabilitate a STDF Sector 5(22 avarii) și magistrala Vest III în STDF Sector 4(11 avarii). În Sucursala Sud, în rețeaua de distribuție, în trim.II 2015, au fost înregistrate un număr de 1008 avarii dintre care 298 în STDF Sector 4, 261 în STDF Sector 5 și cele mai multe 449 în STDF Sector 6. Comparativ cu trim.II 2014, în trim.II 2015 energia termica preluata din CET-uri a fost mai mare cu 9,13%, iar cea înregistrata la RADET a fost cu 13,05% mai mare în trim.II 2015 fata de cea înregistrata în trim.II 2014. În aceste conditii pierderea a scăzut de la 34,40% în trim.II 2014, la 32,00 în trim.II 2015. Pierderea de apa de adaos înregistrata în trim.II 2015 a fost de 5,32 mc/Gcal, fata de 4,39 mc/Gcal în trim.II 2014, din cauza avariilor majore în rețeaua termica primara.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 24 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost înregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Marea majoritate a intervențiilor(14) au constat în sudarea de petice sau montarea de coliere, ceea ce constituie, din punctul nostru de vedere, soluții provizorii de remediere a avariilor. Aceste tipuri de intervenție sunt cauzate de lipsa fondurilor necesare pentru achiziționarea de materiale. Durata cea mai mare(20 ore) a fost înregistrată în data de 15.06.2015, pe rețea cu Dn 600 mm, în carosabil și care a necesitat înlocuirea a 6 m de conductă de oțel, întrerupere care a afectat 2 PT. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 27 întreruperi cauzate de terți, 81% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB și 19% au fost probleme în instalațiile interioare ale Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 266 sunt grupate astfel: 62 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(23%) și 204 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(77%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata 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 49 reclamații scrise și 322 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 47 reclamații scrise și 322 reclamații telefonice. Cele 371 reclamații (49 reclamații scrise și 322 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 15 reclamații(4%), alte cauze – 1 reclamație(0,3%), lipsa presiune – 6 reclamații(1,6%), lipsa temperatura – 345 reclamații(93,0%), lipsa recirculație – 3 reclamații(0,8%), temperatura prea ridicată – 1 reclamație(0,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 42 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 11%. Există diferențe între valoarea indicatorului D2.1 – reclamații scrise între tabelul cu indicatori și baza de date a operatorului, respectiv 47 reclamații scrise transmise în tabelele cu indicatori și 49 reclamații scrise înregistrate în baza de date a operatorului. La indicatorul D3 – Măsurarea energiei termice au fost înregistrate 3 reclamații referitoare la echipamentele de măsură instalate pe circuitul de apă caldă de consum. În data de 15.06.2015, Asociația de Proprietari bl.2, str. Aleea Secuilor, nr.1 a solicitat verificarea debitmetrului de a.c.c. din cauza diferenței mari între indicațiile acestuia și suma apometrelor locatarilor. Scrisoarea a ajuns la Sucursala Sud în data de 16.06.2015 iar la STDF Sector 4, în data de 18.06.2015. O echipă de intervenție s-a deplasat la adresa din reclamație abia după 7 zile, în data de 25.06.2015, conform „Raportului de lucru” întocmit la demontarea debitmetrului. Întrucât reclamantul nu a solicitat răspuns scris (inserat în reclamație), din corespondența nu reiese soluția de rezolvare a acestei solicitări (debitmetrul a fost defect sau reclamația a fost nejustificată). În data de 26.06.2015, Asociația de Proprietari bl.6, str. Luica, nr. 41, a depus o solicitare de verificare a debitmetrului de pe circuitul de a.c.c. ca urmare a suspiciunilor de funcționare incorectă a acestuia. Circuitul scrisorii a fost mai rapid, astfel că în data de 01.07.2015 o echipă de instalatori a sectorului a intervenit pentru remedierea defectiunii, conform „Procesului verbal de reparații contor de energie termică – fără incidentă metrologică”. Întrucât reclamantul nu a solicitat răspuns scris din documentele verificate nu se știe dacă a fost vina distribuitorului. A treia solicitare de verificare a contorului de energie termică a fost depusă de Asociația de Proprietari bl.F21, str. Dorohoi, nr.2, în data de 26.06.2015. O echipă din cadrul sectorului s-a deplasat la adresa mai sus menționată și conform „Procesului verbal de reparații contor de energie termică – fără incidentă metrologică” încheiat în data de 01.07.2015, în urma verificărilor a constatat că acesta funcționează corect, acest fapt comunicându-se în scris și asociației. 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 o reclamație de la un agent economic. Acesta a reclamat faptul că a transmis către o persoană din RADET o cantitate de a.c.c. rezultată din citirea contorului. Această cantitate trebuia confirmată cu semnătura și stampila de Asociația de Proprietari a blocului unde agentul economic își desfășoară activitatea. Întrucât agentul economic nu s-a conformat cererii RADET, factura a fost emisă pe cantitatea de energie termică transmisă de Asociația de Proprietari, conform contractului de furnizare. Răspunsul RADET a fost justificat, dar răspunsul a fost transmis după aproape 19 zile de la primirea petiției prin e-mail, durata care din punctul nostru de vedere este foarte mare. A fost înregistrat un număr de 3 utilizatori casnici la care a fost întreruptă alimentarea cu energie termică și care și-au achitat obligațiile financiare și au fost realimentați în termen de trei zile de la data achitării obligațiilor financiare. Din cauza neasigurării parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate în punctul de delimitare, au fost înregistrate 7 cereri de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, care s-au dovedit a fi justificate și care au totalizat o cantitate de 1,54 Gcal în valoare de 261,76 lei. Din analiza documentelor întocmite în aceste cazuri am constatat că vina principală pentru neasigurarea parametrilor de calitate ai energiei termice, aparține ELCEN-ului. Din punctul nostru de vedere ar trebui ca RADET să ceară la rândul său reducerea facturii emise de ELCEN cu cantitatea de energie termică pe care a redus-o utilizatorilor, în cazul în care nu a făcut-o până acum.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 28 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 11 întreruperi accidentale cu durata 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 durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 11 întreruperi. Aceste întreruperi sunt grupate astfel: 5 întreruperi au avut durata cuprinsă între 24 și 40 ore, 2 întreruperi au avut durata cuprinsă între 41 și 60 ore, o întrerupere a avut durata de 75 ore, una 106 ore, una 160 ore și una 178 ore. Întreruperea de 106 ore a fost localizată în data de 11.05.2015 pe strada Malcoci, Salaj, Vicina, la conductă cu Dn 250, a constatat înlocuirea de conductă metalică cu armaturile aferente și a afectat PT

	Vicina care alimenteaza 30 blocuri. Celelalte doua intreruperi importante s-au produs in data de 16.06.2015, si in data de 23.06.2015, una de 160 ore si una de 178 ore in carosabil si a constat in inlocuirea unui racord Dn 200 care alimenteaza o gradinita si o scoala, acestea fiind in perioada de vacanta. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat urmatoarele: a fost inregistrata o singura intrerupere neprogramata care a fost cauzata de avarii in retea de apa potabila a ANB. Intreruperile accidentale, in numar de 260 sunt grupate astfel: 54 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(21%) si 206 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(79%). A fost inregistrata o intrerupere cu durata mai mare de 12 ore reprezentand 1,9% din numarul intreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. 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.II 2015, am constatat ca numarul acestora este 21 reclamatii scrise si 72 reclamatii telefonice, La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a inregistrat 22 reclamatii scrise si 72 reclamatii telefonice. Cele 93 de reclamatii (21 reclamatii scrise si 72 reclamatii telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 8 reclamatii(8,6%), lipsa presiune – 2 reclamatii(2,2%), lipsa temperatura – 82 reclamatii(88,1%), lipsa recirculatie – 1 reclamatie(1,1%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 28 au a fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 30%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind 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 regasesc la activitatea de Furnizare si au fost verificate cel 3 sesizari referitoare la citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice; Una dintre reclamatii depusa de Asociatia de Proprietari bl.28A, str. Pecineaga, nr.3, facea referire la repartizarea costurilor cu energia termica in interiorul blocului si care nu intra in atributiile RADET dar care a primit raspuns autorizat cu privire la pasii de urmat pentru o repartizare corecta. Consideram ca aceste tipuri de raspunsuri se puteau transmite intr-o perioada mai mica de 10 zile si nu 12 zile cat a durat acesta. O alta reclamatie a Asociatiei de Proprietari bl.M181, str.Focsani, nr.5 s-a referit la diferenta cantitatilor de energie termica inregistrate intre cele 2 scari ale asociatiei. Raspunsul RADET a fost intemeiat si anume ca intre cele doua scari exista diferenta de SET-uri. Acest raspuns a fost dat in mai putin de 10 zile, dar nu a fost inregistrat la indicatorul F2.2 -„Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile”. Cea de-a treia reclamatie depusa de Asociatia de Proprietari bl.58, str.Duravat, nr.18 care de asemenea nu intra in atributiile RADET, se refera la diferenta intre cantitatea de a.c.c. inregistrata de contorul instalat in punctul de separatie al proprietatilor si suma apometrelor din apartamente. Raspunsul RADET a fost ca instalatiile de masura afalte in proprietatea sa, sunt verificate metrologic, au clasa de precizie mai buna in comparatie cu apometrele din apartamente care sunt considerate repartitoare de costuri si care nu sunt verificate metrologic. Intrucat a fost necesara si verificarea contorului, raspunsul catre petent a depasit durata de 10 zile. Propunerea noastra este ca la intalniri periodice care se desfasoara de catre Liga Asociatiilor de Proprietari – Habitat, unde RADET are reprezentant permanent, sa se informeze presedintele de asociatii care sunt obligatiile operatorului in relatia cu Asociatiile de Proprietari conform contractului de furnizare, fapt care ar duce la reducerea numarului de reclamatii, care oricum nu pot fi rezolvate de RADET. In trim.II 2015 au fost inregistrate 7 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, dar nu au fost utilizatori realimentati. La indicatorul F6.1 „Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor” au fost inregistrate 2 cereri de reducere a facturilor din cauza neasurarii parametrilor contractuali ai energiei termice de catre RADET. O cerere a fost depusa de Asociatia de Proprietari bl.L4, sc A-B, sos.Alexandriei, nr.16 care s-a dovedit a fi justificata in urma verificarilor bazei de date a contorului respectiv. O alta cerere a fost trimisa de Asociatia de Proprietari bl. 1, str. Toporasi, nr. 31, care de asemenea s-a dovedit a fi intemeiata conform documentelor prezentate de operator. Au fost acordate reduceri de facturi la cele doua solicitari conform cantitatilor de energie termica reiesite in urma calculelor operatorului.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 38 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 11 intreruperi accidentale cu durata estimată de intrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 11 intreruperi. Aceste intreruperi au avut durata dupa cum urmeaza: 5 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore si 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 41 si

	60 ore. A mai fost inregistrata o intreruperi cu durata de 72 ore, in data de 18.05.2015, la retea 2x500 mm, in b-dul Timisoara in carosabil+spatiu verde care a afectat 6 agenti economici si unitati militare si care a constat in inlocuire de conducta. Cea de-a doua intrerupere care a avut durata de 96 ore a fost inregistrata in data de 05.06.2015, pe retea 2x500 mm, in b-dul Timisoara in carosabil+spatiu verde care a afectat 6 agenti economici si unitati militare si care a constat in inlocuire de conducta, practic in aceeasi zona unde a fost inregistrata intreruperea de 72 ore. Procentul de intreruperi cu durata mai mare de 24 ore este de aprox. 29%.
--	--

Anexele nr.1-5 ataşate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanţă.

La verificarea indicatorilor de performanţă, din partea RADET a participat următorul personal:

din partea RADET:

Stefan **MIHALACHE** – ing. Sucursala SUD
Gheorghe **NARCIS** – ing. STDF Sector 4
Radu **IONESCU**– Adj. Sef Sectie STDF Sector 4
George **NICULA** – Sef Sectie STDF Sector 5
Manuela **NIMARA** – ing. STDF Sector 6

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer
Manuela **DASAGĂ** - inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer
Relu **ILIE** - inginer
Carmen **STANCU** - inginer

Din partea RADET
Director General
Valentin VITALARIU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Daniel ALEXANDRU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA
Relu ILIE
Carmen STANCU

Director Direcţia Producere şi
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU