

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **trim III -2016**

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) aproba sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calitatii 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 bază 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 oricărui informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".

În luna decembrie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice, a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.III – 2016 pentru activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 6 și la Serviciul Relații cu Clienții.

În data de **06.12.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 91/06.12.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
---	--

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

Indicatori de performanta - Distributie - STDF Sector 6
Trim.III- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	5
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	323
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	347
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4858
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	8
	<i>telefonice</i>	32
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	4
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	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	97.95

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	27,19
-----------	---	--------------

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

Indicatori de performanta - Furnizare - STDF Sector 6
trim. III- 2016

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	15
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	62
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

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

În data de **08.12.2016**, 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. 92/08.12.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP, 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 performanță - Transport - STDF Sector 6 Trim. III - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	18
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	61
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	36.50

T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	8
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	60.12
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	36
	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) [%]	-
--	---

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

Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III- 2016 – STDF Sector 6	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2016 a scazut de la 37 intreruperi inregistrate in trim.III 2015 la numai 18 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 134 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2015 la 61 utilizatori inregistrati in trim. III 2016. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 a scazut de la 16 inregistrate in trim.III 2015, la 10 intreruperi in trim.III 2016.Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 30,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015, la 36,50 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016. <i>Rețeaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 19%, de la 413 în trim.III 2015 la 347 în trim.III 2016, crescand in schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 4395 în trim.III 2015 la 4858 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la doua intreruperi inregistrate in trim.III 2015 la o singura intrerupere in trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,00 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015 la 3,33 ore/avarie in trim.III 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 58 reclamatii in trim.III 2015 la 8 in trim.III 2016, iar cele telefonice au scazut de la 108 in trim.III 2015 la 32 in trim.III 2016. Au fost inregistrate 4 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 10% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 27,19%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 26,68%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 18 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 10 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Astfel, au fost inregistrate 3 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 41 si 60 ore si 3 intreruperi cu durata mai mare de 61 ore. Intreruperea cu durata cea mai mare, de 84 ore, a fost inregistrata in data de 05.09.2016. Durata intreruperii a fost estimata la 96 ore conform „Foi de manevra” nr. 71305, reparatia constand in inlocuirea a aprox. 200 m de conducta cu Dn250 la racordul PT ISCH. Aceasta intrerupere a afectat 6 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 657 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: au fost inregistrate 5 intreruperi din cauza unor lucrari in rețeaua ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 347 sunt grupate astfel: 105 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (30%) și 242 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(70%). A fost inregistrata o intrerupere cu durata mai mare de 12 ore (1% din intreruperile mai mari de 4 ore). Aceasta a fost inregistrata in data de 19.07.2016, a avut durata de 33 ore, la PT 4 Placare, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. si care a afectat un singur utilizator. In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate

	in baza de date a operatorului, in trim.III 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 8 reclamatii scrise si 32 reclamatii telefonice. Cele 40 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 11 reclamatii (27,5%), alte cauze – 2 reclamatii (5%), lipsa presiune – 2 reclamatii (5%), lipsa temperatura – 25 reclamatii (62,5%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 4 au fost justificate, reprezentand un procent de 10%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). In trim.III 2016 au fost inregistrate 15 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand 13 blocuri si 2 agenti economici, dar nu a fost inregistrat niciun utilizator realimentat.
--	---

În data de **15.12.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 94/15.12.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanta – Relatii cu Clientii trim. III – 2016

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	4
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	1
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	0

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	182
	telefonice	661
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		127
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență		1766
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte		0

4. Măsurarea energiei termice		
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		10
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]		0
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		70
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		0

5.Audiențe		
Număr audiențe		61

Timp mediu de rezolvare (zile)	6
--------------------------------	---

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - Relatii cu Clientii	
-	La Serviciul Relații cu Clientii, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 4 solicitari în trim.III 2016, mai mica decât cea înregistrată în trim.III 2015 când au fost înregistrate 11 solicitari. Din cele 4 solicitari, una a fost rezolvată în 15 zile iar trei au fost rezolvate în 30 de zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 2%, de la 186 în trim.III 2015 la 182 în trim.III 2016, iar cele telefonice au scăzut de la 674 reclamații înregistrate în trim.III 2015, la 661 reclamații înregistrate în trim.III 2016. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut de la 246 în trim.III 2015 la 127 în trim.III 2016. Acestea reprezintă aprox. 15% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 7 în trim.III 2016 la 10 în trim.III 2016. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 17 în trim.III 2015 la 0 în trim.III 2016. Audiențele au cunoscut o scădere, de la 140 în trim.III 2015 la 61 în trim.III 2016 scăzând și timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 7 zile în trim.III 2015 la 6 zile în trim.III 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Relații cu Clientii a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 61 audiențe înregistrate în trim.III 2016 numai în 5 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, una a reclamat lipsa temperaturii corespunzătoare la agentul termic pentru a.c.c., una lucrări executate de RADET și nefinalizate și 3 au reclamat avarii la instalațiile RADET din subsolul blocurilor. Două reclamații prezentate în audiența au fost justificate dar numai una s-a dovedit a fi din vina operatorului.

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

Florin **CRISTEA** – Sef Sectie STDF Sector 6
Manuela **NIMARA** – ing. STDF Sector 6
Mihaila **PARASCHIV**– Sef Serviciu Relatii cu Clientii

din partea AMRSP:
Relu **ILIE** -inginer
Marian **IONICI** - inginer
Manuela **PAUN** - inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer
Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Administrator Special
Sorin **CHIRITA**

Director General Adjunct
Virgil **UNTEA**

Director economic
Ec. Maria **MITRAN**

Director Interimar Direcția
Producere și Exploatare
Adrian **GATLAN**

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian **CARNUTA**

Ingineri
Relu **ILIE**
Marian **IONICI**
Bogdan **STANCIU**
Manuela **PAUN**
Carmen **STANCU**

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

AMRSP