

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 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 IV -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 februarie 2016, 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 din trim.IV - 2015. Indicatorii de performanță din trim.IV – 2015 se referă la activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare, CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtărie și la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 1, 2, 3, și 4.

În data de **02.02.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere 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 Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 05/02.02.2016 semnată

de reprezentanții Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”.

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

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

Indicatori de performanță – Producere trim. IV- 2015

CTZ Casa Presei Libere

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	7
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	93,61
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	1,18
-----------	--	-------------

În data de **03.02.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice și Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de producere 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 Sectia Centrale Termice și Furnizare –CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 06/03.02.2016 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare –CT Cvartal și de 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, gaze naturale, 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

**Indicatori de performanta – Producere
trim. IV- 2015**

CT Cvartal

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	786
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	39
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	326
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,50
P1.3	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

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	2
	<i>telefonice</i>	14
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		2
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	0
P3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	
		0
P3.3	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
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		0
P3.5	Procentul de clienti contorizați raportat la total clienți[%]	
		97,77

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	8,73
-----------	---	-------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,1604
-----------	---	---------------

În data de **09.02.2016**, 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. 07/09.02.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	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 **10.02.2016**, 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. 08/10.02.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 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 (Foi 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. IV – 2015

STDF Sector 1

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	29
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	113
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16,70
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 durată 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 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]	-
---	---

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

T2 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție Trim. IV- 2015

STDF Sector 1

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice
--

D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	709
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	196
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2464
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,88
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>	109
	<i>telefonice</i>	375
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	83
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>	1
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	8
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.42

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8,54
-----------	--	-------------

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]	0,097
-----------	---	--------------

Indicatori de performanță - Furnizare trim. IV- 2015

STDF Sector 1

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	10
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	3
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	2
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	59
-------------	----------------------------	-----------

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

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	13
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	13
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	20
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	3397,6

În data de **16.02.2016**, 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. 09/16.02.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 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
-	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. IV – 2015

STDF Sector 2

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)	105
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	15,39
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0

d) Numărul de întreruperi cu durată 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) [%]	-
---	---

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]	-
--	---

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

T2 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție Trim.IV- 2015

STDF Sector 2

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	28
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	120
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	416
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6687
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,27
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	2,42
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	131
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	271
	telefonice	1339
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	incalzire	2
	Apa caldă de consum	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	

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). (%)	10,05
-----------	--	-------

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) [m ³ /Gcal]	0,10
-----------	--	------

Indicatori de performanță - Furnizare

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	4
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	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	135
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	25
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	12
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	6,8
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	1156

În data de **18.02.2016**, 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. 10/18.02.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport
Trim. IV – 2015

STDF Sector 3

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)	101
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16,16
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	42
	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 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

Indicatori de performanta – Distribuție
Trim.IV- 2015

STDF Sector 3

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	770
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	9919
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,24
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>	74
	<i>telefonice</i>	683
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>	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	3
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.00

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	9,70
-----------	---	-------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,13
-----------	--	-------------

**Indicatori de performanță – Furnizare
trim. IV- 2015**

STDF Sector 3

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	14
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	39
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]	7,165
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	1208,75

În data de **23.02.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 11/23.02.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	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 **24.02.2016**, 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. 12/24.02.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 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)
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport Trim. IV – 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	14
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	17
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,93
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) [%]	-
--	---

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]	-
---	---

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

T2 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

Indicatori de performanta – Furnizare trim. IV- 2015

STDF Sector 4

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate
--

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	7
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	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	6
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	4
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	105
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	4
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	2,50
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	425,16

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2015	
-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere</i> La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 7 întreruperi cauzate de terti, 5 din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL, 2 ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ. A mai fost înregistrată o întrerupere programată pentru lucrări la instalațiile de măsură pe magistrala Pajura și racordul pentru Casa Presei Libere, care a avut durată de 4,15 ore. Referitor la energia termică produsă în trim. IV 2015, aceasta a fost de 50317,38 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. IV 2014, când a fost înregistrată o producție de 67573,92 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 26%. În aceste condiții, randamentul centralei a scăzut de la 95,12% în trim. IV 2014 la 93,61% în trim. IV 2015. A crescut de asemenea consumul specific de gaze naturale de la 1,051 MWhg/MWht în trim. IV 2014 la 1,068 MWhg/MWht în trim. IV 2015. Consumul mediu de apă de adăos a crescut de la 0,9 mc/Gcal în trim. IV 2014 la 1,18 mc/Gcal în trim. IV 2015, aceasta datorându-se pierderilor mari de agent termic din rețeaua de transport din cauza avariilor. Concluzia este că încărcarea optimă a CAF-urilor duce la reducerea consumurilor specifice aferente centralei.
-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare - CT Cvartal</i> Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 5%, de la 41 în trim. IV 2014 la 39 în trim. IV 2015, dar crescând numărul utilizatorilor afectați, de la 227 în trim. IV 2014 la 326 în trim. IV 2015, cu aprox. 30%. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,00 ore/avarie în trim. IV 2014 la 3,50 ore/avarie în trim. IV 2015.

	În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 21 reclamații înregistrate în trim.IV 2014 la 2 reclamații în trim.IV 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 61 reclamații în trim.IV 2014 la 14 reclamații în trim.IV 2015. Un număr de 2 reclamații privind calitatea energiei termice înregistrate în trim.IV 2015 au fost din vina distribuitorului, reprezentând 12,5% din totalul reclamațiilor înregistrate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,37%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 8,18%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,12 mc/Gcal în trim.IV 2015, mai mare decât în trim.IV 2014 când a înregistrat o valoare de 0,11 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de intreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2015 a crescut cu aprox. 17% fata de cel înregistrat în trim. IV 2014 de la 24 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 29 intreruperi înregistrate în trim.IV 2015. A crescut de asemenea numărul de utilizatori afectați, de la 71 (PT,MT) înregistrat în trim.IV 2014 la 113 utilizatori înregistrați în trim. IV 2015. Numărul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 6 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014, la 4 intreruperi înregistrate în trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 17%, de la 13,80 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2014, la 17,37 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2015. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de intreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 9%, de la 214 în trim.IV 2014 la 196 în trim.IV 2015, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 8%, de la 2273 în trim.IV 2014 la 2464 în trim.IV 2015. Numărul intreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 3 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 6 intreruperi în trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,66 ore/avarie înregistrată în trim.IV 2014 la 3,88 ore/avarie în trim.IV 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 19 reclamații în trim.IV 2014 la 109 în trim.IV 2015 iar cele telefonice au crescut de la 120 în trim.IV 2014 la 375 în trim.IV 2015. Au fost înregistrate 83 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 17% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,54%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 7,83%. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.IV 2015 a fost de 0,097 mc/Gcal mai mare cu aprox. 28% decât cea înregistrată în trim.IV 2014, când a fost de 0,07 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de intreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2015 a scăzut cu aprox. 32% fata de cel înregistrat în trim. IV 2014 de la 37 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 28 intreruperi înregistrate în trim.IV 2015. A scăzut și numărul de utilizatori afectați de la 131 (PT,MT) înregistrat în trim.IV 2014 la 105 utilizatori înregistrați în trim. IV 2015. Numărul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a fost la fel cu cel înregistrat în trim.IV 2014, respectiv 7 intreruperi. Durata medie a intreruperilor accidentale a rămas aproximativ constantă, respectiv 15,30 ore/avarie. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de intreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 17%, de la 345 în trim.IV 2014 la 416 în trim.IV 2015, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 30%, de la 4672 în trim.IV 2014 la 6687 în trim.IV 2015. Numărul intreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a rămas la fel cu cel înregistrat în trim.IV 2014, respectiv 10 intreruperi. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut ușor de la 3,20 ore/avarie în trim.IV 2014 la 2,27 ore/avarie în trim.IV 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 190 reclamații în trim.IV 2014 la 271 reclamații în trim.IV 2015 iar cele telefonice au crescut ușor de la 1334 reclamații înregistrate în trim.IV 2014 la 1339 reclamații în trim.IV 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 534, reprezentând un procent de aprox. 33% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,05%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 9,36%. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.IV 2015 a fost de 0,10 mc/Gcal mai mică cu aprox. 23% decât cea înregistrată în trim.IV 2014, când a fost de 0,13 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i>

	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2015 a scazut cu aprox. 6% fata de cel inregistrat in trim. IV 2014 de la 33 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014 la 31 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015. A scazut si numarul de utilizatori afectati de la 116 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2014 la 101 utilizatori inregistrati in trim. IV 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 11 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014, la 4 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 39%, de la 22,50 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2014, la 16,16 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 26%, de la 573 în trim.IV 2014 la 770 în trim.IV 2015, crescand si schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 36%, de la 6348 în trim.IV 2014 la 9919 în trim.IV 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 11 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014 la 10 intreruperi in trim.IV 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut usor de la valoarea de 3,22 ore/avarie in trim.IV 2014, la valoarea de 3,24 ore/avarie in trim.IV 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 118 reclamatii in trim.IV 2014 la 74 reclamatii in trim.IV 2015 iar cele telefonice au crescut de la 564 in trim.IV 2014 la 683 in trim.IV 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost in numar de 42, reprezentând un procent de aprox. 6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,7%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 8,95%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.IV 2015 a fost de 0,13 mc/Gcal mai mare cu aprox. 23% decat cea inregistrata in trim.IV 2014, cand a fost de 0,10 mc/Gcal.
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> <i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2015 a scazut cu aprox. 21% fata de cel inregistrat in trim. IV 2014 de la 17 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014 la 14 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015. A scazut in schimb numarul de utilizatori afectati de la 63 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2014 la 17 utilizatori inregistrati in trim. IV 2015. In trim.IV 2015 nu a fost inregistrata nici o intrerupere accidentala cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 8,77 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2014 la 4,93 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2015.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2015	
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere In urma verificarii „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat ca cele 7 intreruperi inregistrate la indicatorul P1.1 – Intreruperi neprogramate, au fost cauzate astfel: 2 din cauza lucrarilor in RTP si 5 din cauza intreruperilor in alimentarea cu energie electrica de la ENEL. A fost inregistrata o intrerupere programata de 4,15 ore in data de 07.10.2015 ora 13,45 in vederea remontarii contorilor pe magistralele Pajura si Casa Presei Libere. Incarcarea instalatiilor a inceput la ora 18,00.
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 37 intreruperi neprogramate, 2 au fost cauzate de intreruperi in rețeaua de apa a ANB(6%), 26 din cauza intreruperii alimentarii cu gaze naturale(70%) si 9 din cauza lucrarilor pe rețeaua electrica a ENEL(24%). Intreruperile accidentale, in numar de 39 sunt grupate astfel: 36 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(92,4%) si 3 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(7,6%). In ceea ce priveste indicatorul P2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamațiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost inregistrate 2 reclamatii scrise si 14 reclamatii telefonice. Din cele 16 reclamatii, 15 au fost pentru lipsa temperatura si una pentru temperatura prea ridicata. Reclamatii justificate au fost: una pentru lipsa temperatura si una pentru temperatura prea ridicata. A fost inregistrata o reclamatie pentru functionarea defectuoasa a instalatiilor de masura pe circuitul de a.c.c. dar care, in urma verificarilor personalului RADET, s-a dovedit a fi nejustificata.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat ca pe toata sucursala, in trim.IV 2015 pe RTP au fost inregistrate 104 avarii din care 29 au fost in STDF Sector 1, 30 in STDF Sector 3 si cele mai multe 45 in STDF Sector 2. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Sud I in zona de responsabilitate a STDF Sector 2(20 avarii) si magistrala Sud I tot in STDF Sector 2(18 avarii). In Sucursala Nord, in rețeaua de distributie, in trim.IV 2015, au fost inregistrate un numar de 1382 avarii dintre care 196 in STDF Sector 1, 416 in STDF Sector 2 si cele mai multe 770 in STDF Sector 3. Comparativ cu trim.IV 2014, in trim.IV 2015 energia termica intrata in PT a fost cu mai mica cu aprox. 10%, dar cea facturata la consumator a fost cu aprox. 12,30% mai mica in trim.IV 2015 fata de cea inregistrata in trim.IV 2014. In aceste conditii pierderea a crescut de la 7,38% in trim.IV 2014,

	la 9,66 in trim.IV 2015. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.IV 2015 a fost de 1,71 mc/Gcal, fata de 1,29 mc/Gcal in trim.IV 2014, din cauza avariilor majore in reseaua termica primara.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.IV 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 29 „Foi de manevra” verificate am constatat ca au fost inregistrate 4 intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2015, de catre operator, la indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost inregistrate 4 intreruperi. Aceste intreruperi au avut durata: una de 35 ore , una de 36 ore, una de 54 ore si cea mai mare de 107 ore. Aceasta fost localizata in data de 07.12.2015 pe b-dul Ion Mihalache la conducta cu Dn 600. Reparatia a constat in montarea de petice in trei zone diferite ale magistralei si afost pusa in functiune in data de 11.12.2015. Nu au fost afectati utilizatorii intrucat au fost alimentati prin alte circuite. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 484,50 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in reseaua de distributie si am constatat urmatoarele: din totalul de 17 intreruperi neprogramate, 6% au fost cauzate de avarii in reseaua de apa potabila a ANB, 6% au fost probleme de Asociatie de Proprietari, 17% din cauza intreruperilor in reseaua electrica a ENEL si 71% ca urmare a lucrarilor de modernizare. Intreruperile accidentale, in numar de 16 sunt grupate astfel: 78 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(40%) si 118 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(60%). Au fost inregistrate 6 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore(8% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 17.11.2015 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 51 ore, la PT R Grivita, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 3 clienti. 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.IV 2015, am constatat ca numarul acestora este 109 reclamatii scrise si 375 reclamatii telefonice, Cele 484 de reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 14 reclamatii(3%), alte cauze – 15 reclamatii(3%), lipsa presiune – 3 reclamatii(0,6%), lipsa temperatura – 441 reclamatii(91%), temperatura necorelat – 7 reclamatii(1,4%) si temperatura prea ridicata – 4 reclamatii(1%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 83 au fost justificate, reprezentand un procent de 17%. 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 reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 10 reclamatii privind facturarea, 5 reclamatii scrise, 4 transmise prin e-mail si una care a solicitat audienta, dar in urma careia RADET va actiona in instanta pentru recuperarea sumelor ramase. Din cele 10 reclamatii numai 2 s-au dovedit a fi justificate. In trim.IV 2015 au fost inregistrate 2 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand 2 blocuri, dar nu au fost utilizatori realimentati. Au fost inregistrate 13 solicitari de diminuare de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care s-au dovedit a fi justificate si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 20 Gcal cu valoarea de 3397,60 lei.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.IV 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 28 „Foi de manevra” verificate am constatat ca au fost inregistrate 7 intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore, valoarea care se regaseste in indicatorul T1.2 c) – „Intreruperi cu durata mai mare de 24 ore” transmis anterior de catre RADET fiind de 7 intreruperi. Cele 7 intreruperi cu durata mai mare de 24 ore sunt grupate astfel: 4 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, o intrerupere cu durata cuprinsa intre 41 si 60 ore si 2 intreruperi cu durata mai mare de 61 ore. A fost inregistrata o intrerupere cu durata de 96 ore, in data de 28.09.2015, pe magistrala de Sud I. Interventia a constat in reparatii in 8 puncte ale magistralei unde au fost constatate avarii, respectiv inlocuiri de tronsoane de conducta cu Dn 800, Dn 600, compensator Dn 600, racord Dn 200. Magistrala Sud I a fost pusa in functiune in data de 02.10.2015. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 431 ore. Una din intreruperile accidentale pe magistrala Sud II care a constat in inlocuire de conducta Dn 700 in zona parc Obor si sos. Mihai Bravu, a fost incheiata cu 5 ore mai tarziu decat ora programata intrucat a fost necesara remedierea unei alte avarii pe aceeasi magistrala. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in reseaua de distributie si am constatat urmatoarele: din totalul de 28 intreruperi neprogramate, 14% au fost cauzate de avarii in reseaua de apa potabila a ANB si 86% au fost probleme de Asociatie de Proprietari. Intreruperile accidentale, in numar de 416 sunt grupate astfel: 91 intreruperi cu durata mai mare de 4

	ore(22%) și 325 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(78%). Din cele 91 de întreruperi cu durata mai mare de 4 ore 10 au avut durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 11%. Avaria cu durata cea mai mare, care a cauzat intreruperea de 179 ore a fost localizata la PT1 Colentina Socului, pe canal distanta, circuitul de incalzire, in data de 14.10.2015, si a afectat 5 clienti respectiv 181 persoane. In urma verificarii Ordinilor de lucru intocmite, am constatat ca remedierea avariilor a fost efectuata pana in data de 19.10.2015 ora 23,00, durata de nefurnizare fiind de 134 ore. Diferenta de timp de 45 ore rezulta din faptul ca a fost inregistrata o intrerupere in retea de transport primara care alimenteaza PT1 Colentina Socului si care a fost folosita pentru remedieri in retea de distributie pana la punerea in functiune a sistemului. 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.IV 2015, am constatat ca numarul acestora este 271 reclamatii scrise si 1339 reclamatii telefonice, Cele 1610 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 20 reclamatii(1,2%), alte cauze – 20 reclamatii(1,2%), lipsa presiune – 42 reclamatii(2,6%), lipsa temperatura – 1494 reclamatii(92,8%), lipsa recirculatie – 5 reclamatii(0,3%), temperatura necorelata – 28 reclamatii(1,7%) si temperatura prea ridicata – o reclamatie(0,2%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 534 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de aprox. 33%, majoritatea privind lipsa temperatura. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind si din vina distribuitorului dar si obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Valoarea indicatorului F2.1 „Numarul de reclamatii privind facturarea” transmis de RADET a fost de 4 reclamatii iar valoarea indicatorului F2.3 „Numarul de reclamatii de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate” a fost de o reclamatie. In urma verificarilor bazei de date a operatorului, am constatat ca la indicatorul F2.3 a fost inregistrata o reclamatie din vina furnizorului. Toate cele patru reclamatii, au fost pentru valoare necorelata a facturii dintre care una s-a dovedit a fi justificata. Din cele patru reclamatii privind facturarea numai la una s-a raspuns in termen mai mic de 10 zile. Din cauza neasigurarii parametrilor de calitate ai energiei termice furnizate in punctul de delimitare, au fost inregistrate 25 cereri de reducere a facturilor din partea utilizatorilor casnici, dintre care numai la 12 s-au acordat reduceri de facturi care au totalizat o cantitate de 6,8 Gcal in valoare de 1156 lei.
-	La Sectia Transport, Distributie si Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevra” aferente trim.IV 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 31 „Foi de manevra” verificate am constatat ca au fost inregistrate 4 intreruperi accidentale cu durata estimata de intrerupere mai mare de 24 ore. Aceste intreruperi au avut durata dupa cum urmeaza: 2 intreruperi cu durata cuprinsa intre 24 si 40 ore, o intrerupere cu durata de 46 ore si o intrerupere cu durata de 48 ore. Aceasta intrerupere de 48 ore a fost inregistrata in data de 29.10.2015, pe conducta cu Dn 400 mm, in bd. Basarabia, lucrarile constand in montat vane si reintregire retea. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 487 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile in retea de distributie si am constatat ca intreruperile accidentale, in numar de 770 sunt grupate astfel: 178 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(23%) si 592 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(77%). Din cele 178 de intreruperi cu durata mai mare de 4 ore au fost inregistrate 4 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore, ceea ce reprezinta un procent de 5,6%. O intrerupere a avut durata de 48 ore si a fost localizata la PT 15 Racari, pe canal distanta, circuitul de inc, in data de 29.10.2015, si a afectat 10 clienti. 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.IV 2015, am constatat ca numarul acestora este 74 reclamatii scrise si 683 reclamatii telefonice, Cele 757 de reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 32 reclamatii(4,2%), alte cauze – 15 reclamatii(2%), lipsa presiune – 30 reclamatii(4%), lipsa temperatura – 668 reclamatii(88,2%), lipsa recirculatie – 2 reclamatii(0,1%), temperatura necorelata – 9 reclamatii(1,2%) si temperatura prea ridicata – 2 reclamatii(0,3%) . Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 42 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 5,6%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind din vina distribuitorului si cauze obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F3. „Intreruperile datorita nerespectarii clauzelor contractuale” care se regaseste la activitatea de Furnizare. In trim.IV 2015 au fost inregistrati 12 de utilizatori casnici si 2 agenti economici carora li s-a intrerupt

	furnizarea energiei termice pentru neplata facturii. Un numar de 39 utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice si in perioada anterioara, au realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice de la achitarea obligatiilor contractuale. La verificarea documentelor privind acordarea de reduceri ale facturilor, am constatat ca a fost inregistrata o cantitate de 7,165 Gcal pe care RADET a scazut-o din factura din trim.IV ca urmare a aprobarii unei solicitari in trim.III 2015.
-	In urma verificarilor informatiilor din bazele de date ale Sucursala Sud am constatat ca pe toata sucursala, in trim.IV 2015 pe RTP au fost inregistrate 60 avarii din care 12 au fost in STDF Sector 4, 22 in STDF Sector 5 si cele mai multe 24 in STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost inregistrate pe magistrala Vest I in zona de responsabilitate a STDF Sector 6(11 avarii) si magistrala Grozavesti in STDF Sector 5(11 avarii). In Sucursala Sud, in reseaua de distributie, in trim.IV 2015, au fost inregistrate un numar de 307 avarii dintre care 82 in STDF Sector 4, 85 in STDF Sector 5 si cele mai multe 140 in STDF Sector 6.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 14 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost inregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Marea majoritate a interventiilor(14) au constat in sudarea de petice sau montarea de coliere, ceea ce constituie, din punctul nostru de vedere, solutii provizorii de remediere a avariilor. Aceste tipuri de interventie sunt cauzate de lipsa fondurilor necesare pentru achizitionarea de materiale. Intr-o mica masura au fost inlocuite tronsoane de conducta dar cu diametre sub 300 mm.

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

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare
Petre **OPREA** – Adj. Sucursala Nord
Marian **SIMA** – Sef Sectie STDF Sector 1
Emil **PIROSCA** – Sef Sectie STDF Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. STDF Sector 3
Cristian **TURCULEASA** – Sef Sucursala Sud
Ion **CRACIUNESCU** – ing. STDF Sector 4
Dumitru **STANCIU** – Sef Sectie STDF Sector 4

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET
Director General
VALENTIN VITALARIU

Director General Adjunct
Marian AGIU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

AMRSP