

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 I -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 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 aprilie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare verificare a procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București, prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, la STDF Sector 2, 3, 4, 5, 6 la Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante si la Serviciul Relatii cu Clientii.

În data de **05.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. 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. 23/05.04.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
---	--------------------------------------

-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	procedurilor de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamatile scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la o parte dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie(cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115 si 116, RADET intocmeste: - „Fisa tehnica a avariei retea primara” Pentru informatiile cuprinse in acest document, AMRSP a inaintat conducerii RADET, propuneri de completare a acestor informatii, cuprinse in adresa nr.916/06.04.2016. - „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasate „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de tronsoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamatie, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. RADET are intocmite „Proceduri” pentru analiza tuturor evenimentelor conform art.211 si 212 din „Regulament”.(ex. PO 84.01 – procedura de evidenta si analiza avarii; PO 852.01 – procedura de constatare si remediere avarii) Debransarea utilizatorilor pentru neplata precum si rebransarea acestora sunt prevazute in procedura PO – 721.02
---	---

În data de **07.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. 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. 24/07.04.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	procedurilor de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamatii scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la o parte dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie(cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115 si 116, RADET intocmeste: - „Fisa tehnica a avariei retea primara” - „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasate „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de tronsoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamație, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. RADET are intocmite „Proceduri” pentru analiza tuturor evenimentelor conform art.211 si 212 din „Regulament”.(ex. PO - 84.02 Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere) Debransarea utilizatorilor pentru neplata precum si rebransarea acestora sunt prevazute in procedura PO - 721.02
---	---

În data de **12.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Sud, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 25/12.04.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Fisa tehnica a avariei
---	------------------------

-	Proceduri si instructiuni
---	---------------------------

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Fisele tehnice ale avariilor se gasesec la sectiile care apartin de Sucursala Sud. Procedurile si instructiunile prevazute in „Regulament” sunt inregistrate in intranet.
---	--

În data de **14.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. 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. 26/14.04.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	procedurilor de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie(cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115 si 116, RADET intocmeste: - „Fisa tehnica a avariei retea primara” - „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasate „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de tronsoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamatie, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. RADET are intocmite „Proceduri” pentru analiza tuturor evenimentelor conform art.211 si 212 din „Regulament”.(ex. PO 84.01 – procedura de evidenta si analiza avarii; PO 852.01 – procedura de constatare si remediere avarii) Debransarea utilizatorilor pentru neplata precum si rebransarea acestora sunt prevazute in procedura PO – 721.02
---	---

În data de **19.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. 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. 27/19.04.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	procedurilor de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamiile scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la o parte dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie(cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115 si 116, RADET intocmeste: - „Fisa tehnica a avariei retea primara” - „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasate „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de troansoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamație, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. RADET are intocmite „Proceduri” pentru analiza tuturor evenimentelor conform art.211 si 212 din „Regulament”.(ex. PO 84.01 – procedura de evidenta si analiza avarii; PO 852.01 – procedura de constatare si remediere avarii) Debransarea utilizatorilor pentru neplata precum si rebransarea acestora sunt prevazute in procedura PO – 721.02
---	--

În data de **21.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016,

pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. 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. 28/21.04.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	procedurilor de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamiile scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la o parte dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie(cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115 si 116, RADET intocmeste: - „Fisa tehnica a avariei retea primara” - „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasate „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de troansoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamație, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. RADET are intocmite „Proceduri” pentru analiza tuturor evenimentelor conform art.211 si 212 din „Regulament”.(ex. PO 84.01 – procedura de evidenta si analiza avarii; PO 852.01 – procedura de constatare si remediere avarii) Debransarea utilizatorilor pentru neplata precum si rebransarea acestora sunt prevazute in procedura PO – 721.02
---	--

În data de **26.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016,

pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 29/26.04.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Vanzare, Facturare, Recuperare Creante și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Proceduri proprii privind stabilirea și facturarea consumurilor
-	Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor de încheiere sau modificare de contracte de furnizare
-	Proceduri de distribuire a facturilor

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Procedurile operationale in baza carora isi desfasoara activitatea SVFRC sunt: -PO – 722.02 Procedura incheiere contracte -PO – 721.07 Procedura de facturare consumuri de energie termica -PO – 722.04 Procedura modificare contracte, facturi energie termica -PO – 721.04 Procedura de distribuire facturi
---	---

În data de **28.04.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, procedurile și instrucțiunile prevazute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 30/28.04.2016 semnată de reprezentanții Serviciul Relatii cu Clientii și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Procedura de înregistrare și rezolvare a reclamațiilor și solicitărilor scrise și telefonice
-	Procedura de desfasurare a audientelor
-	Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor de racorduri noi

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Procedurile operationale in baza carora isi desfasoara activitatea Serviciul Relatii cu Clientii si care au fost prezentate de personalul RADET sunt: -PO – 553.03 Procedura privind comunicarea intreruperilor; -PO – 723.01 Procedura de înregistrare și raportare a petitiilor; -PO – 723.02 Procedura de înregistrare și raportare a petitiilor din audiente; -PO – 723.03 Procedura de preluare, înregistrare, rezolvare și raportare a reclamațiilor telefonice.
---	--

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

Emil **PIROSCA** - Sef Sectie STDF Sector 2
Ionut **CIUDOESCU** – Adj. Sef Sectie STDF Sector 3
Adela **UNGUREAN** – ing. Sectie STDF Sector 3
Stefan **MIHALACHE** – ing. Sucursala Sud
Dumitru **STANCIU** – Sef Sectie STDF Sector 4
George **NICULA** - Sef Sectie STDF Sector 5
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Diana **NITESCU** – Adj. SVFRC
Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii

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

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Marian AGIU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

Filename: 4. Raport monitorizare aprilie 2016.doc
Directory: C:\Users\B11\Desktop\Termo
Template: C:\Users\B11\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.dotm
Title: Municipiul Bucuresti
Subject:
Author: X
Keywords:
Comments:
Creation Date: 4/2/2014 10:20:00 AM
Change Number: 1,143
Last Saved On: 5/9/2016 10:24:00 AM
Last Saved By: user
Total Editing Time: 12,144 Minutes
Last Printed On: 5/23/2016 12:02:00 PM
As of Last Complete Printing
Number of Pages: 8
Number of Words: 4,299 (approx.)
Number of Characters: 24,507 (approx.)