

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 Urmare 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 mai 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.I - 2016. Indicatorii de performanță din trim.I – 2016 se refera la activitatea de Producere la Sectia Centrale Termice si Furnizare, CTZ Casa Presei Libere si Centrale Termice de Cvartal si la activitatea de Transport, Distributie si Furnizare la STDF Sector 1, 2, 3, si 4.

În data de **03.05.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de productie 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 si Furnizare –CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 31/03.05.2016 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si 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 performanță - Producere - CT Cvartal trim. I- 2016

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	781
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	76
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	795
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	6
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	3
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	173
	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>	6
	<i>telefonice</i>	23
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		1
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 caldă de consum</i>	0
P3.2	Pondere 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 clienți contorizați raportat la total clienți[%]	
		98,11

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	7,84
-----------	---	-------------

P5	Pierdere masivă 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]	0,126
-----------	--	--------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 49%, de la 51 în trim.I 2015 la 76 în trim.I 2016, crescând numărul utilizatorilor afectați, de la 357 în trim.I 2015 la 795 în trim.I 2016, de aprox. doua ori. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 6,00 ore/avarie în trim.I 2015 la 3,00 ore/avarie în trim.I 2016. În

	perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 5 reclamatii inregistrate in trim.I 2015 la 6 reclamatii in trim.I 2016 iar cele telefonice au scazut de la 25 reclamatii in trim.I 2015 la 23 reclamatii in trim.I 2016. A fost inregistrata o singura reclamație privind calitatea energiei termice in trim.I 2016 care a fost din vina distribuitorului, reprezentand 3,44% din totalul reclamațiilor inregistrate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,84%, în trim.I 2016, mai mica decât cea din trim.I 2015, când a fost înregistrată o valoare de 8,23%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,126 mc/Gcal în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2015 cand a fost inregistrata o valoare de 0,088 mc/Gcal.
--	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 35 intreruperi neprogramate, 3 au fost cauzate de intreruperi in rețeaua de apa a ANB(8%), 17 din cauza intreruperii alimentare cu gaze naturale(49%) si 15 din cauza lucrarilor pe rețeaua electrica a ENEL(43%). Intreruperile accidentale, in numar de 76 sunt grupate astfel: 75 intreruperi cu durata mai mica de 4 ore(98,7%) si o intrerupere cu durata mai mare de 4 ore(1,3%). In ceea ce priveste indicatorul P2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost inregistrate 6 reclamatii scrise si 23 reclamatii telefonice. Din cele 29 reclamatii, 21 au fost pentru lipsa temperatura(72,4%), 2 pentru temperatura prea ridicata(6,9%), 2 pentru lipsa presiune(6,9%), 2 pentru apa murdara(6,9%) si 2 au solicitat intreruperea furnizarii agentului termic pentru incalzire. Aceste 2 reclamatii nu trebuiau incluse in indicatorul privind calitatea energiei termice intrucat nu reclama lipsa parametrilor agentului termic. Singura reclamație justificata a fost pentru apa de consum murdara, inregistrata in data de 14.02.2016, in zona CT Dimitrov A1, dar care a fost rezolvata doua zile mai tarziu prin spalarea instalatiilor din CT.
---	--

În data de **05.05.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si 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 Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 32/05.05.2016 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si 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 intreruperi
-	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 performanta – Producere - CTZ Casa Presei Libere trim. I- 2016

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	6
	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 durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
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	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). [%]	92.50
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.98
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2016 – CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 6 intreruperi cauzate de terti, 4 din cauza intreruperii furnizarii energiei electrice de catre ENEL, 2 ca urmare a lucrarilor la rețeaua termica primara aferenta CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. I 2016, aceasta a fost de 73521,55 Gcal, mai mica decât cea produsă în trim.I 2015, cand a fost înregistrata o productie de 88819,45 Gcal. Scaderea procentuală a fost de aprox. 17%. In aceste conditii, randamentul centralei a scazut de la 95,71% în trim.I 2015 la 92,501% în trim.I 2016. A crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,045 MWhg/MWht în trim.I 2015 la 1,081 MWhg/MWht în trim.I 2016. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 0,74 mc/Gcal în trim.I 2015 la 0,98 mc/Gcal în trim.I 2016, aceasta datorandu-se pierderilor mari de agent termic din rețeaua de transport din cauza avariilor. Concluzia este ca incarcarea optima a CAF-urilor duce la reducerea consumurilor specifice aferente centralei.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	In urma verificarii „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat ca cele 6 intreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Intreruperi neprogramate, au fost cauzate astfel: 2 din cauza lucrarilor in RTP si 4 din cauza intreruperilor in alimentarea cu energie electrica de la ENEL. Daca intreruperile cauzate de avariile in rețeaua ENEL au avut durata medie de 10 minute, cele cauzate de avariile din RTP au avut durata medie de 5 ore, afectand consumatorii racordati direct la CTZ.

În data de **10.05.2016**, 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. 33/10.05.2016 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

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET
În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursalei Nord am constatat că pe toată sucursala, în trim. I 2016 pe RTP au fost înregistrate 83 avarii din care 27 au fost în STDF Sector 2, 22 în STDF Sector 3 și cele mai multe 34 în STDF Sector 1. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Grozavești în zona de responsabilitate a STDF Sector 1 (22 avarii) și magistrala Sud I în STDF Sector 2 (16 avarii). În Sucursala Nord, în rețeaua de distribuție, în trim. I 2016, au fost înregistrate un număr de 1176 avarii dintre care 185 în STDF Sector 1, 255 în STDF Sector 2 și cele mai multe 736 în STDF Sector 3. Comparativ cu trim. I 2015, în trim. I 2016 energia termică intrată în PT a fost cu mai mică cu aprox. 7%, iar cea facturată la consumator a fost cu aprox. 7% mai mică în trim. I 2016 față de cea înregistrată în trim. I 2015. În aceste condiții pierderea a crescut de la 8,31% în trim. I 2015, la 8,51 în trim. I 2016. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim. I 2016 a fost de 1,33 mc/Gcal, față de 1,29 mc/Gcal în trim. I 2015.

În data de **12.05.2016**, 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. 34/12.05.2016 semnată de reprezentanții Secției 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 performanta - Transport - STDF Sector 1
Trim. I – 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	34
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	98
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	8.62
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	-
---	----------

T3. Pierdere de apa de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	-
--	----------

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

T2 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanta – Distribuție - STDF Sector 1
Trim.I- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	11
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	164
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	185
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2161
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.00
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	22
	<i>telefonice</i>	128
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		12
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>	1
	<i>Apa calda de consum</i>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		100
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99.42

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). (%)	7,84
-----------	--	-------------

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]	0,03
-----------	---	-------------

**Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 1
trim. I- 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	14
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	0
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	26
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	1

F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	2.34
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	397,52

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - STDF Sector 1

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a crescut cu aprox. 26% fata de cel inregistrat in trim. I 2015 de la 27 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 34 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. A scazut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 115 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2015 la 98 utilizatori inregistrati in trim. I 2016. Nu au fost inregistrate intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 30%, de la 12,40 ore/avarie inregistrate in trim.I 2015, la 8,62 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 21%, de la 235 în trim.I 2015 la 185 în trim.I 2016, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 30%, de la 3086 în trim.I 2015 la 2161 în trim.I 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o intrerupere inregistrata in trim.I 2015 la 3 intreruperi in trim.I 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,44 ore/avarie inregistrata in trim.I 2015 la 4,00 ore/avarie in trim.I 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 21 reclamatii in trim.I 2015 la 22 in trim.I 2016 iar cele telefonice au crescut de la 97 in trim.I 2015 la 128 in trim.I 2016. Au fost inregistrate 12 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 8% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,84%, în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2016, când a înregistrat o valoare de 7,71%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.I 2016 a fost de 0,03 mc/Gcal egala cu cea inregistrata in trim.I 2015.
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 34 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost inregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 302,80 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 11 întreruperi neprogramate, 9% au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB, 27% au fost probleme de Asociatie de Proprietari si 64% ca urmare a lucrarilor de modernizare. Întreruperile accidentale, în număr de 185 sunt grupate astfel: 54 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(29%) și 131 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(71%). Au fost inregistrate 4 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore(1,9% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 16.02.2016 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 26 ore, la PT Beller Bitolia, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 5 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.I 2016, am constatat ca numarul acestora este 27 reclamatii scrise si 128 reclamatii telefonice, Cele 155 de reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 20 reclamatii(13%), alte cauze – 3 reclamatii(2%), lipsa presiune – 2 reclamatii(1,2%), lipsa temperatura – 118 reclamatii(76,1%), temperatura necorelat – 7 reclamatii(4,5%), lipsa recirculatie – 2 reclamatii(1,2%) si temperatura prea ridicata – 3 reclamatii(2%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 12 au fost justificate, reprezentand un procent de 7,7%. 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 14 reclamatii privind facturarea, 7 reclamatii scrise si 7 transmise prin e-mail. Din cele 14 reclamatii, 3 au fost rezolvate in mai putin de 10 zile si numai 2 s-au dovedit a fi justificate una pentru valoare necorelata si una pe alte cauze. A fost inregistrata o singura solicitare de diminuare a facturii ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care s-a dovedit a fi
---	--

	justificata si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 2,34 Gcal cu valoarea de 397,519 lei.
--	---

În data de **18.05.2016**, 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. 35/18.05.2016 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 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 - STDF Sector 2

Trim. I - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	65
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	9.30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	7
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15.40
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	8
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	-
--	---

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	-
--	---

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

T2 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distribuție - STDF Sector 2

Trim.I- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	10
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	75
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	255

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3609
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.15
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>	140
	<i>telefonice</i>	975

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului

		279
--	--	-----

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>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	4

D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)

		33
--	--	----

D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)

		83
--	--	----

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

		0
--	--	---

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

		99.00
--	--	-------

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8,36
-----------	--	------

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]	0,05
-----------	---	------

Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 2 trim. I- 2016

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	20
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	11

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	1
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	65
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 [%]	99

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	15
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	14
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	74,92
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	12317,31

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - STDF Sector 2	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numărul de intreruperi accidentale înregistrate în trim.I 2016 a scăzut cu aprox. 10% fata de cel înregistrat în trim. I 2015 de la 30 intreruperi înregistrate în trim.I 2015 la 27 intreruperi înregistrate în trim.I 2016. A scăzut de asemenea numărul de utilizatori afectați, de la 85 (PT,MT) înregistrat în trim.I 2015 la 65 utilizatori înregistrați în trim. I 2016. Numărul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 2 intreruperi înregistrate în trim.I 2015, la zero intreruperi înregistrate în trim.I 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scăzut cu aprox. 18%, de la 13,80 ore/avarie înregistrate în trim.I 2015, la 9,30 ore/avarie înregistrate în trim.I 2016. <i>Reteaua de distribuție.</i> Numărul de intreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 12%, de la 293 în trim.I 2015 la în trim.I 2016, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 10%, de la 3272 în trim.I 2015 la 3609 în trim.I 2016. Numărul intreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a rămas constanta la valoarea de 3 intreruperi. Durata medie a intreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,27 ore/avarie înregistrată în trim.I 2015 la 3,05 ore/avarie în trim.I 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 85 reclamatii în trim.I 2015 la 140 în trim.I 2016 iar cele telefonice au crescut de la 602 în trim.I 2015 la 975 în trim.I 2016. Au fost înregistrate 279 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 25% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,36%, în trim.I 2016, mai mica decât cea din trim.I 2015, când a înregistrat o valoare de 8,52%. Pierderea de apa de adaos înregistrată în trim.I 2016 a fost de 0,05 mc/Gcal mai mica cu aprox. 29% decat cea înregistrată în trim.I 2015, cand a fost de 0,07 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la intreruperile accidentale. Din cele 27 „Foi de manevră” verificate am constatat că nu au fost înregistrate intreruperi accidentale cu durata estimată de intrerupere mai mare de 24 ore. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 232 ore. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind intreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 10 intreruperi neprogramate, 30% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apa potabila a ANB și 70% au fost probleme de Asociatie de Proprietari. Intreruperile accidentale, în număr de 255 sunt grupate astfel: 58 intreruperi cu durata mai mare de 4 ore(23%) și 197 intreruperi cu durata mai mică de 4 ore(77%). Au fost înregistrate 3 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore(5% din intreruperile mai mari de 4 ore). Durata cea mai mare a unei intreruperi, de 51 ore, a fost înregistrată în data de 02.02.2015, la PT 2 Colentina, pe canal distanta, circuitul de apa calda de consum și care a afectat 39 clienți. Durata mare a intervenției a fost cauzată de faptul ca a fost nevoie de golirea canalului distanta care este comun cu rețeaua primara. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.I 2016, am constatat ca numărul acestora este 141 reclamatii scrise și 975 reclamatii telefonice, Cele 1116 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 63 reclamatii(5,6%), alte cauze – 11 reclamatii(1,1%), lipsa presiune – 15 reclamatii(1,3%), lipsa temperatura – 1000 reclamatii(89,6%), temperatura necorelat – 19 reclamatii(1,7%), lipsa recirculare – 3 reclamatii(0,3%) și temperatura prea

	ridicata – 5 reclamatii(0,4%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 279 au fost justificate, reprezentand un procent de 25%. 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 cele 6 reclamatii privind instalatiile de masura (o audienta si 5 scrisori), dintre care 2 au fost justificate dar nu au fost din vina operatorului. In trim.I, la 2 puncte termice au fost inregistrate pierderi peste media sectorului, la PT Hatisului – 21,77% si la PT 20 Pantelimon – 21,42%. Cauza acestor pierderi este ca aceste 2 PT-uri sunt nemodernizate, sunt capat de retea primara, la PT Hatisului racordul primar are lungimea de 555 m pe Dn 200, producatorul nu a asigurat parametri agentului termic conform contractului(temperatura, debit, presiune) iar PT 20 Pantelimon, aparatul acc Vicarb V28, treapta a-2 a functioneaza cu 15 placi din 43 (placile scoase fiind sparte). 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 20 reclamatii privind facturarea, 9 reclamatii scrise, 7 transmise prin e-mail si 4 care au solicitat audienta. Din cele 20 reclamatii, 11 s-au dovedit a fi justificate. In trim.I 2016 au fost inregistrate 8 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand blocuri, in urma achitarii facturilor, fost inregistrat un utilizator realimentat. Au fost inregistrate 15 solicitari de diminuare de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dintre care 14 s-au dovedit a fi justificate si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 74,92 Gcal cu valoarea de 12317,31 lei.
--	---

În data de **19.05.2016**, 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. 36/19.05.2016 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 intreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al intreruperilor
-	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 intreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta – Transport - STDF Sector 3

Trim. I – 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	150
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	14,30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	10
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	12

d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
---	---

T2 Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	-
---	---

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	-
---	---

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

T2 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 3

Trim.I- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	75
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	736
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6124
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.22
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	80
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	81
	telefonice	505
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	33
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		
	incalzire	1
	Apa caldă de consum	2
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99.00

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	8,80
-----------	--	------

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]	0,04
-----------	---	------

Indicatori de performanță - Furnizare - STDF Sector 3

trim. I- 2016

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	6
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	6
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	4

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	2
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 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	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	3,60
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	591,27

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - STDF Sector 3	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a scazut cu aprox. 4% fata de cel inregistrat in trim. I 2015 de la 23 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 22 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 91 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2015 la 150 utilizatori inregistrati in trim. I 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.I 2015, la 3 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 16%, de la 17,00 ore/avarie inregistrate in trim.I 2015, la 14,30 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 19%, de la 618 în trim.I 2015 la 736 în trim.I 2016, a si crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 6%, de la 5764 în trim.I 2015 la 6124 în trim.I 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 6 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 2 intreruperi in trim.I 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 2,99 ore/avarie inregistrata in trim.I 2015 la 2,22 ore/avarie in trim.I 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 74 reclamatii in trim.I 2015 la 81 in trim.I 2016 iar cele telefonice au scazut de la 546 in trim.I 2015 la 505 in trim.I 2016. Au fost inregistrate 33 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,80%, în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2015, când a înregistrat o valoare de 8,35%. Pierdere de apa de adaos inregistrata in trim.I 2016 a fost de 0,04 mc/Gcal mai mare cu aprox. 11% decat cea inregistrata in trim.I 2015, cand a fost de 0,036 mc/Gcal.

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 22 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 3 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2016, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durata: una de 35,30 ore, una de 30 ore și cea mai mare de 36 ore. Aceasta fost localizată în data de 13.01.2016 pe Splaiul Unirii la conducta cu Dn 1000 și Dn 800. Au fost afectate 6 imobile și un agent economic. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat că cele 4 întreruperi au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 736 sunt grupate astfel: 87 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore(12%) și 649 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(88%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore(2% din întreruperile mai mari de 4 ore), una de 14 ore și una de 15 ore. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.I 2016, am constatat că numărul acestora este 81 reclamații scrise și 505 reclamații telefonice. Cele 586 de reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdărie – 84 reclamații(14,3%), alte cauze – 15 reclamații(2,6%), lipsa presiunii – 14 reclamații(2,4%), lipsa temperaturii – 457 reclamații(78%), temperatura necorelată – 6 reclamații(1,0%), lipsa recirculației – 2 reclamații(0,3%) și temperatura prea ridicată – 8 reclamații(1,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 33 au fost justificate, reprezentând un procent de 5,6%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații justificate este la „lipsa temperaturii”,(94%) cauzele fiind obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Au fost înregistrate 6 reclamații privind facturarea, 5 reclamații scrise și una transmisă prin e-mail. Din cele 6 reclamații, care au fost rezolvate în 10 zile, numai 4 s-au dovedit a fi justificate. În trim.I 2016 au fost înregistrate 2 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând 2 blocuri, unul fiind realimentat ca urmare a achitării sumelor restante și fiind realimentat și un agent economic întrerupt în trimestrul anterior. Au fost înregistrate 3 solicitări de diminuare de facturi ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care s-au dovedit a fi justificate și pentru care au fost acordate diminuări ale facturilor cu cantitatea de 3,6 Gcal cu valoarea de 592,27 lei.
---	--

În data de **24.05.2016**, 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. 37/24.05.2016 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

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursalei Sud am constatat că pe toată sucursala, în trim.I 2016 pe RTP au fost înregistrate 92 avarii din care 19 au fost în STDF Sector 4, 27 în STDF Sector 5 și cele mai multe 46 în STDF Sector 6. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Grozavesti Rahova în zona de responsabilitate a STDF Sector 5(20 avarii) și magistrala Berceni Progresul în STDF Sector 4(17 avarii). În Sucursala Sud, în rețeaua de distribuție, în trim.I 2016, au fost înregistrate un număr de 1021 avarii dintre care 318 în STDF Sector 4, 230 în STDF Sector 5 și cele mai multe 473 în STDF Sector 6. Comparativ cu trim.I 2015, în trim.I 2016 energia termică intrată în PT a fost cu mai puțin cu aprox. 6%, iar cea facturată la consumator a fost cu aprox. 6% mai puțin în trim.I 2016 față de cea înregistrată în trim.I 2015. În aceste condiții pierderea a scăzut de la 19,01% în trim.I 2015, la 18,67 în trim.I 2016. Pierderea de apă de adaos în rețeaua primară înregistrată în trim.I 2016 a fost de 1,29 mc/Gcal, față de 1,33 mc/Gcal în trim.I 2015.

În data de **26.05.2016**, 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. 38/26.05.2016 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 performanță - Transport - STDF Sector 4

Trim. I - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	60
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	9,68
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 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Furnizare - STDF Sector 4

trim. I - 2016

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	5
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	5
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	3
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
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	45
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 [%]	98

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

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - STDF Sector 4	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a scazut cu aprox. 10% fata de cel inregistrat in trim. I 2015 de la 21 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 19 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. A scazut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 77 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2015 la 60 utilizatori inregistrati in trim. I 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la nicio intrerupere inregistrata in trim.I 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 40%, de la 6,89 ore/avarie inregistrate in trim.I 2015, la 9,68 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 19 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Aceste intreruperi au avut durata: una de 25,50 ore si una de 26 ore. Aceasta din urma a fost localizata in data de 10.02.2016 pe Calea Vacaresti la conducta cu Dn 600 iar lucrarea a constat in sudarea unui petic. Au fost afectate 10 puncte termice, o scoala si Palatul Copiilor. Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 5 reclamatii privind facturarea. Din cele 5 reclamatii, care au fost rezolvate in 10 zile, nici una nu s-a dovedit a fi justificate. In trim.I 2016 au fost inregistrate 3 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand 3 blocuri, unul fiind realimentat ca urmare a achitarii sumelor restante si fiind realimentat.

În data de **31.05.2016**, 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. 39/31.05.2016 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
-	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

Indicatori de performanta – Distributie - STDF Sector 4

Trim.I- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	44
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1057
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	267
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4898
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.06
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	7
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4.86
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	105
	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>	40
	<i>telefonice</i>	154
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	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	1
D3.2	Ponderea 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 bransamente). (%)	7,44
-----------	--	-------------

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]	0,04
-----------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2016 – STDF Sector 4	
-	<i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 27%, de la 366 în trim.I 2015 la 267 în trim.I 2016, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 18%, de la 5964 în trim.I 2015 la 4898 în trim.I 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.I 2015 la 5 întreruperi în trim.I 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,76 ore/avarie înregistrată în trim.I 2015 la 3,06 ore/avarie în trim.I 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 47 reclamații în trim.I 2015 la 40 în trim.I 2016 iar cele telefonice au scăzut de la 226 în trim.I 2015 la 154 în trim.I 2016. Au fost înregistrate 19 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 10% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,44%, în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2015, când a înregistrat o valoare de 7,33%. Pierdere de apă de adaos înregistrată în trim.I 2016 a fost de 0,04 mc/Gcal mai mare cu aprox. 33% decât cea înregistrată în trim.I

	2015, cand a fost de 0,03 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat că au fost înregistrate 20 întreruperi au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB(46%), 15 întreruperi din cauza ENEL(34%) și 9 întreruperi ca urmare a defectiunilor în rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari(20%). Întreruperile accidentale, în număr de 267 sunt grupate astfel: 42 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(15%) și 225 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(85%). Au fost înregistrate 5 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore(12% din întreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare, de 21 ore, a fost înregistrată în ziua de 21.01.2016, la PT Livada Noua, pe canal distanță, circuitul a.c.c. și a afectat un client. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.I 2016, am constatat că numărul acestora este 40 reclamații scrise și 154 reclamații telefonice. Cele 194 de reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 27 reclamații(13,9%), alte cauze – 4 reclamații(2,1%), lipsa presiunii – 9 reclamații(4,6%), lipsa temperaturii – 144 reclamații(74,2%), temperatura necorelată – 3 reclamații(1,6%), și temperatura prea ridicată – 7 reclamații(3,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 19 au fost justificate, reprezentând un procent de 10%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații justificate este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN).

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

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

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE

**Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA**

Carmen STANCU

**Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU**

AMRSP