

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 iunie 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 Transport, Distributie si Furnizare la STDF Sector 5 si 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante si la Serviciul Relatii cu Clientii.

În data de **02.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 40/02.06.2016 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:

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

Indicatori de performanță – Transport - STDF Sector 5 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)	51
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16.11
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție- STDF Sector 5 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	446
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	220
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3099
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.36
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 durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	32
	<i>telefonice</i>	99
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		10
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.22

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) [%]	9.78
-----------	---	------

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]	0.036
-----------	---	-------

**Indicatori de performanță – Furnizare- STDF Sector 5
trim. I- 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	2
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	2
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	2
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	48
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	3
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]	0.0223
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	3.79

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - SDTF Sector 5	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a crescut cu aprox. 50% fata de cel inregistrat in trim. I 2015 de la 18 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 27 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. A crescut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 49 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2015 la 51 utilizatori inregistrati in trim. I 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 0 intreruperi inregistrate in trim.I 2015, la 4 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 6,39 ore/avarie inregistrate in trim.I 2015, la 16,11 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 35%, de la 342 în trim.I 2015 la 220 în trim.I 2016, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 18%, de la 3775 în trim.I 2015 la 3099 în trim.I 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 0 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 4 intreruperi in trim.I 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,89 ore/avarie inregistrata in trim.I 2015 la 3,36 ore/avarie in trim.I 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 36 reclamatii in trim.I 2015 la 32 in trim.I 2016 iar cele telefonice au scăzut de la 100 in trim.I 2015 la 99 in trim.I 2016. Au fost inregistrate 10 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 9,78%, în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2015, când a înregistrat o valoare de 9,27%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.I 2016 a fost de 0,036 mc/Gcal mai mare cu aprox. 9% decat cea inregistrata in trim.I 2015, cand a fost de 0,033 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 27 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.I 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 4 intreruperi. Durata cea mai mare de 63 ore a unei intreruperi a localizata in data de 31.03.2016 pe bd. Geniului la conducta cu Dn 500, Dn 700 si Dn 800, care a constat in inlocuire de conducte dar nu au fost consumatori afectati. Celelalte intreruperi au fost, una de 27 ore, una de 48 ore si una de 54 ore. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 437 ore, durata medie fiind de 16,11 ore/intrerupere. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 10 întreruperi neprogramate, 10% au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB si 90%, ca urmare a lucrarilor de modernizare. Întreruperile accidentale, în număr de 220 sunt grupate astfel: 98 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (45%) și 122 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(55%). Au fost inregistrate 4 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (4% din intreruperile mai mari de 4 ore). Durata cea mai mare, de 15,80 ore, a fost inregistrata in data de 10.03.2016, la PT3Sebastian, pe canal distanta, circuitul a.c.c. 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 33 reclamatii scrise si 99 reclamatii telefonice, Cele 132 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 32 reclamatii(24,2%), alte cauze – 0

	reclamatie(0,8%), lipsa presiune – 5 reclamatii(3,8%), lipsa temperatura – 91 reclamatii(68,8%), temperatura necorelata – o reclamatie (0,8%), lipsa recirculatie – o reclamatie(0,8%) si temperatura prea ridicata – o reclamatie (0,8%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 10 au fost justificate, reprezentand un procent de 8%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). De asemenea au fost verificate reclamatiiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 2 reclamatii privind facturarea, care au fost rezolvate in 10 zile dar care nu au fost justificate. In trim.I 2016 au fost inregistrate 2 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, dar numai un utilizator si-a achitat datoriile si a fost realimentat in 3 zile de la data platii. Au fost inregistrate 3 solicitari de diminuare de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care s-au dovedit a fi justificate si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 0,023 Gcal cu valoarea de 3,79 lei.
--	---

În data de **07.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 41/07.06.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanta – Transport - STDF Sector 6 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	43
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	178
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12,75
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14,33
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	12
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]		-
T3. Pierderea de apa de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]		-

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

T2 = 18,67 %

T3 = 1,29 mc/Gcal

În data de **09.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 42/09.06.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță – Distribuție STDF - Sector 6 Trim.I- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	7
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	405
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	466
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6604
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	205
	<i>telefonice</i>	873
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	163
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>	4
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	60
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 (%)	20
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	98.00

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). (%)	8.07
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]	0.07

**Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 6
trim. I- 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	28
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	8

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	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	89
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 [%]	98,87

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	21
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	19
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	21,1973
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	3484,83

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2016 – STDF Sector 6	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a crescut cu aprox. 19% fata de cel inregistrat in trim. I 2015 de la 36 intreruperi inregistrate in trim.I 2015 la 43 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 12 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2015 la 178 utilizatori inregistrati in trim. I 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 5 intreruperi inregistrate in trim.I 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.I 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 36%, de la 20,00 ore/avarie inregistrate in trim.I

	2015, la 12,75 ore/avarie înregistrate în trim.I 2016. <i>Reteaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 20%, de la 579 în trim.I 2015 la 466 în trim.I 2016, a scăzut de asemenea numărul utilizatorilor afectați cu aproape 13%, de la 7586 în trim.I 2015 la 6604 în trim.I 2016. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 6 întreruperi înregistrate în trim.I 2015 la 3 întreruperi în trim.I 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas la aceeași valoare de 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 70 reclamații în trim.I 2015 la 205 în trim.I 2016 iar cele telefonice au crescut de la 296 în trim.I 2015 la 873 în trim.I 2016. Au fost înregistrate 163 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 15% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,07%, în trim.I 2016, mai mare decât cea din trim.I 2015, când a înregistrat o valoare de 7,56%. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.I 2016 a fost de 0,07 mc/Gcal mai mare cu aprox. 9% decât cea înregistrată în trim.I 2015, când a fost de 0,064 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 43 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Aceste întreruperi au avut durată: una de 33 ore și cea mai mare de 43 ore. Aceasta avarie a fost depistată în data de 16.02.2015 pe b-dul Timisoara pe conducta Dn500. Reparația, a constat în înlocuirea unor tronsoane de conductă în trei porțiuni pe conductă tur și una pe conductă retur, lucrarea efectuată de personalul RADET desfasurându-se în spațiul verde. Întreruperea a afectat 6 PT ale agenților economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 548 ore, durata medie a întreruperilor fiind, conform calculelor noastre de 12,75 ore/întrerupere. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: cele 7 întreruperi neprogramate, au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB – 7 și una din cauza unei avarii la rețeaua ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 466 sunt grupate astfel: 162 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (35%) și 304 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (65%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (2% din întreruperile mai mari de 4 ore). Fiecare din cele 3 întreruperi au avut durată de 16 ore. Doua au fost localizate la PT 9/4 în zile diferite iar una la PT 10/4, Aceste întreruperi au afectat circuitele de încălzire. 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 205 reclamații scrise și 873 reclamații telefonice. Cele 1078 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 166 reclamații (15,4%), alte cauze – 9 reclamații (0,8%), lipsa presiunii – 15 reclamații (1,4%), lipsa temperaturii – 878 reclamații (81,4%), temperatura necorelată – 5 reclamații (0,5%) și temperatura prea ridicată – 5 reclamații (0,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 163 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 15%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN), precum și defectiuni la instalațiile operatorului precum și la „apa murdară” cauzată de defectiuni în rețeaua ANB. 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 28 reclamații scrise privind facturarea, reclamațiile au fost rezolvate în mai mult de 10 zile însă numai 8 s-au dovedit a fi justificate. În trim.I 2016 au fost înregistrate 3 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând 3 blocuri, dar nu au fost utilizatori realimentați. Au fost înregistrate 21 solicitări de diminuare de facturi ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, și au fost acordate diminuări ale facturilor, în perioada analizată, la un număr de 19 utilizatori, cu cantitatea de 21,1973 Gcal cu valoarea de 3484,83 lei.

În data de **14.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 43/14.06.2016 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

-	baza de date electronică evidență contracte
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță – Furnizare - SVFRC trim. I- 2016

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	2
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	2
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	63
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	3704
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

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET		
-	La Serviciul Vânzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că au fost înregistrate 2 noi contracte de furnizare a energiei termice rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice. Contractele au fost încheiate cu o cladire de birouri din sectorul 1 și unul cu un camin de nefamilisti din sectorul 3. Din totalul de 3704 solicitări și reclamații înregistrate de SVFRC în trim. I 2016, am constatat că un număr de 63 se referă la facturare, 1290 – la contractare (modificare de date în contracte), 7 – avize tehnice solicitate de Asociațiile de Proprietari, 13 – ajutoare de încălzire, 134 – informații economice și 39 – diverse	

În data de **16.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relații cu Clienții**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relații cu Clienții documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 44/16.06.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Relații cu Clienții și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță – Relații cu Clienții trim. I- 2016

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	5

1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	0
	- 30 zile calendaristice	5
	- 60 zile calendaristice	0

2. Calitatea energiei termice

Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	527
	<i>telefonice</i>	2757
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		517
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	4507
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0
4. Măsurarea energiei termice	
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	18
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	44,44
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	83,33
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	2

5. Audiențe

Număr audiențe	89
Timp mediu de rezolvare (zile)	11

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - Relații cu Clienții

-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 5 solicitări în trim. I 2016, mai mică decât cea înregistrată în trim. I 2015 când au fost înregistrate 7 solicitări. Cele 5 solicitări au fost rezolvate în 30 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 56%, de la 338 în trim. I 2015 la 527 în trim. I 2016, iar cele telefonice au crescut de la 1892 reclamații înregistrate în trim. I 2015, la 2757 reclamații înregistrate în trim. I 2016. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 461 în trim. I 2015 la 517 în trim. I 2016. Acestea reprezintă aprox. 16% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 3 în trim. I 2016 la 18 în trim. I 2016. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 15 în trim. I 2015 la 2 în trim. I 2016. Audiențele au cunoscut o scădere, de la 112 în trim. I 2015 la 89 în trim. I 2016 dar a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 10 zile în trim. I 2015 la 11 zile în trim. I 2016.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Relații cu Clienții a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 89 audiențe înregistrate în trim. I 2016 numai în 31 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, 22 au reclamat lipsa temperaturii la agentul termic pentru încălzire și a.c.c., 5 probleme de facturare, 2 - echipamente de măsură defecte și 2 - diverse. Din cele 31 reclamații prezentate în audiența 3 s-au dovedit a fi justificate însă numai 2 au fost din vina operatorului.
---	---

Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2016 - comparativ cu valorile Indicatorilor de Performanță aprobati prin HCGMB nr.11/2016

-	<i>Activitatea de Transport</i> Numărul intreruperilor accidentale a fost depășit cu aprox. 20% în trim. I 2016 față de numărul acestora aprobat prin HCGMB nr.11/2016 de la 143 intreruperi aprobate, la 172 intreruperi accidentale înregistrate în trim. I 2016. A fost depășit cu aprox. 10% și numărul utilizatorilor afectați de intreruperile accidentale. Numărul intreruperilor accidentale, cu durată mai mare de 24 ore, înregistrate în trim. I 2016 a fost mai mic cu aprox. 8% față de valoarea aprobată, dar a crescut durata medie a intreruperilor
---	--

	accidentale de la 10 ore/avarie prevazuta in Regulament la 11.79 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016. Pierderea de energie termica inregistrata in trim.I 2016 este mai mare cu aprox. 24% fata de valoarea indicatorului aprobata prin HCGMB, in schimb a fost inregistrata o valoare mai mica la indicatorul „Pierderea de apa de adaos” cu aprox.11% fata de cea aprobata. <i>Activitatea de distributie</i> Fata de valorile aprobate prin HCGMB nr.11/2016 ale indicatorilor de performanta, in trim.I 2016 au fost inregistrate valori mai mici la indicatorii: numarul de intreruperi neprogramate – cu aprox. 82%; numarul utilizatorilor afectati de intreruperile neprogramate – cu aprox. 70%; numarul de intreruperi accidentale – cu aprox. 5%; numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore – cu aprox. 43%; durata medie a intreruperilor accidentale – cu aprox. 21%. A crescut cu aprox. 20% numarul utilizatorilor afectati de intreruperile accidentale. A crescut numarul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice – cu aprox. 52% si numarul de reclamatii care sunt din vina distribuitorului – cu aprox. 101%. In ceea ce priveste pierderea de energie termica in reseaua de distributie, in trim.I 2016, a fost inregistrata o valoare cu aprox. 22% mai mica decat cea aprobata prin HCGMB nr.11/2016 si de asemenea, la indicatorul „Pierderea masica de agent termic in reseaua de distributie” a fost inregistrata o valoare mai mica, decat cea aprobata, cu aprox. 62%. Valorile indicatorilor luate in calcul pentru comparatie cu cele din trim.I 2016, au fost obtinuti prin impartirea aritmetica a celor anuali aprobati prin HCGMB nr.11/2016, unde a fost cazul.
--	--

În data de **21.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, documentatia prevazuta de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevazuta de art.115 si art.116 din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 si parametri de calitate ai agentului termic furnizat de CTZ Casa Presei în luna martie 2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 45/21.06.2016 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	rapoartele zilnice de activitate ale operatorilor
-	parametri agentului termic produs
-	documente, instructiuni si proceduri tehnice
-	fisa de laborator pentru apa de adaos

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

-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie. -conform art. 115 si 116 din Regulament exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Evenimentele se consemneaza in Raportul de activitate al operatorilor, se analizeaza de catre personalul de conducere al centralei, care propune masuri de remediere a acestora. Conform art. 232 si 233, centrala termica are un laborator de analize a calitatii apei de adaos, dotat corespunzator cu aparatura si personal de specialitate, controlul si supravegherea regimului chimic al acesteia facandu-se prin analize periodice, rezultatele consemnandu-se intr-o Fisa de laborator. Functie de rezultatele obtinute in urma analizelor se poate interveni pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos. -parametri de calitate ai agentului termic precum si alti parametri privind functionarea CAF-urilor sunt inregistrati automat in programul de calcul si sunt monitorizati de personalul de exploatare care intervine, daca sunt abateri de la valorile programate ale acestora.
---	--

În data de **23.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice si Furnizare – Centrale Termice de Cvartal**, documentatia prevazuta de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevazuta de art.115 si art.116 din „Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului

Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 si parametri de calitate ai agentului termic furnizat de CTZ Casa Presei în luna martie 2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Centrale Termice de Cărbune, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 46/23.06.2016 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare – Centrale Termice de Cărbune și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	parametri agentului termic produs
-	documente, instrucțiuni și proceduri tehnice

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București

-	<i>Secția Centrale Termice și Furnizare – CT Cărbune</i> În urma verificărilor documentației prevăzute de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București, pentru serviciul producere am constatat că există proceduri de evidențiere a incidentelor și avariilor însă nu se întocmește o Fișă de avarie. Aceste evenimente se consemnează în „Jurnalul de incidente și avarii” care conține toate informațiile care definesc procedura aplicată pentru rezolvarea acestor tipuri de evenimente. Conform art. 232 și 233, în centralele termice se face analiza calității apei de adaos, controlul și supravegherea regimului chimic al acesteia făcându-se prin analize periodice, rezultatele consemnându-se într-o Fișă de laborator. Funcție de rezultatele obținute în urma analizelor se poate interveni pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos.
---	--

În data de **28.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, documentația prevăzută de art.9, documente referitoare la construcții energetice, art.12, fișe tehnice, art.14 și 15, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 47/28.06.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	jurnalul evenimentelor
-	documentație tehnică la PT și MT
-	fișe tehnice
-	documente, instrucțiuni și proceduri tehnice

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București

-	<i>Sucursala Nord</i> A fost discutată situația existenței documentației conform articolelor mai sus amintite, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, cine le deține, cum se întocmesc, cine răspunde de integritatea acestora și ce măsuri sunt necesare a se lua pentru a pune în concordanță documentația operatorului cu cea prevăzută în Regulament.
---	---

În data de **30.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, documentația prevăzută de art.9, documente referitoare la construcții energetice, art.12, fișe tehnice, art.115 și 116, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanță, art.135, foi de manevră, art.149, fișa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 48/30.06.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date înregistrare reclamații, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
-	Documentație tehnică la PT și MT
-	Fișe tehnice

-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele mentionate,din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie. A fost verificata procedura PO- 84.02. Editia 2 Revizia 5, - „Realizarea manevrelor in in sistemul de transport/producere a energiei termice”, care prevede, printre altele, introducerea unui nou document cu denumirea „Fisa tehnica a avariei retea primara” atasat Foi de manevra si care este in concordanta cu prevederile Regulamentului SACET.
---	--

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

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

George **NICULA** - Sef Sectie STDF Sector 5
Manuela **NIMARA** – ing. STDF Sector 6
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Paula **STAN** – ing. SVFRC
Mihaila **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii
Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare
Adrian **GATLAN** – Sef Sucursala Nord
Florin **DUMITRIU** –Adj. Sef Sectie STDF Sector 1

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

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU