



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 II -2016

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15 - "Activitatea de reglementare servicii energetice se desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

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

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".

În luna septembrie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, a desfășurat atât 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 cât și activitatea de monitorizare, verificare a procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.II - 2016. Indicatorii de performanță din trim.II - 2016 se referă la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 5 și 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante și la Serviciul Relații cu Clienții.

Verificarea procedurilor și instrucțiunilor a fost efectuată la Secția Producere și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și CT Cvarțial și la STDF Sector 1.

În data de **01.09.2016**, 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. 66/01.09.2016 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. II – 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)	85
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20,13
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 = 38,54 %

T3 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție- STDF Sector 5 Trim.II - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	207
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3071

	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,14
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>	21
	<i>telefonice</i>	91
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	27
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>	
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 [%]	99.22

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) [%]	25,87
D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0

Indicatori de performanță - Furnizare- STDF Sector 5 trim. II - 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	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	4
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	22
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	5
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]	8,7189
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	1481,17

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2016 – SDTF Sector 5	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2016 a scazut cu aprox. 4% fata de cel inregistrat in trim. II 2015 de la 28 intreruperi inregistrate in trim.II 2015 la 27 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 139 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 85 utilizatori inregistrati in trim. II 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 11 intreruperi inregistrate in trim.II 2015, la 9 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 35,47 ore/avarie inregistrate in trim.II 2015, la 20,13 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 26%, de la 260 în trim.II 2015 la 207 în trim.II 2016, a scazut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 6%, de la 3245 în trim.II 2015 la 3071 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a ramas constant la valoarea de o intrerupere. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,48 ore/avarie inregistrata in trim.II 2015 la 3,14 ore/avarie in trim.II 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 22 reclamatii in trim.II 2015 la 21 in trim.II 2016 iar cele telefonice au crescut de la 72 in trim.II 2015 la 91 in trim.II 2016. Au fost inregistrate 27 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 24% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 22,27%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a înregistrat o valoare de 20,11%. Nu au fost inregistrate pierderi de apa de adaos intrucat sezonul de incalzire a fost incheiat in 31.03.2016.
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.II 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 27 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 9 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.II 2016, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 9 intreruperi. Durata cea mai mare de 72 ore a unei intreruperi a inregistrata in data de 11.04.2016 in str. 13 Septembrie, care a constat in inlocuirea unui tronson de conducta cu Dn 700 si care a afectat 3 PT si 5 institutii publice. Celelalte intreruperi au avut durata cuprinsa intre 24 si 40 de ore. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 546 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat ca intreruperile accidentale, în număr de 207 sunt grupate astfel: 78 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (38%) și 129 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (62%). A fost inregistrata o intrerupere cu durata mai mare de 12 ore (1% din intreruperile mai mari de 4 ore). Aceasta a avut durata de 14,50 ore, a fost inregistrata in data de 27.06.2016, la PT6 Rahova, pe canal distanta, circuitul a.c.c. si recirculare, a constat in inlocuirea conductei si a afectat 20 clienti. In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate

	in baza de date a operatorului, in trim.II 2016, am constatat ca numarul acestora este 21 reclamatii scrise si 91 reclamatii telefonice. Cele 112 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (5,0%), alte cauze – o reclamatie (1,0%), lipsa presiune – 2 reclamatii (2,0%), lipsa temperatura – 98 reclamatii (88,0%) si lipsa recirculatie – 5 reclamatii (4,0%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 27 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 24%. 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 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, dintr care 2 au fost rezolvate in 10 zile. In urma analizei lor, cele 5 reclamatii s-au dovedit a nu fi justificate. In trim.II 2016 au fost inregistrate 4 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, dar nici un utilizator nu si-a achitat datoriile pentru a fi realimentat in 3 zile de la data platii. Au fost inregistrate 5 solicitari de diminuare de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dar numai 3 s-au dovedit a fi justificate si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 8,7189 Gcal cu valoarea de 1481,17 lei.
--	--

În data de **06.09.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 67/06.09.2016 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 (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

Indicatori de performanta – Transport - STDF Sector 6 Trim. II – 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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	72
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	21,80
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	8
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	69,75
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	21
	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 = 38,54 %

$T3 = 7,04 \text{ mc/Gcal}$

În data de **08.09.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 68/08.09.2016 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 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 performanță – Distribuție STDF - Sector 6 Trim.II - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	36
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	302
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5449
	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>	24
	<i>telefonice</i>	102
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	44
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice

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

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	97,95
--	--------------

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	20,58
-----------	--	--------------

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]	0,16
-----------	---	-------------

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	9
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	12
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	53
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	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,5332
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	87,658

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2016 – STDF Sector 6		
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2016 a scazut cu aprox. 81% fata de cel inregistrat in trim.II 2015 de la 38 intreruperi inregistrate in trim.II 2015 la 21 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 117 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 72 utilizatori inregistrati in trim.II 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 11 intreruperi inregistrate in trim.II 2015, la 6 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 4%, de la 21,00 ore/avarie inregistrate in trim.II	

	2015, la 21,80 ore/avarie înregistrate în trim.II 2016. <i>Reteaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 45%, de la 439 în trim.II 2015 la 302 în trim.II 2016, a scăzut de asemenea numărul utilizatorilor afectați cu aproape 15%, de la 6287 în trim.II 2015 la 5449 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la o întrerupere înregistrată în trim.II 2015 la 3 întreruperi în trim.II 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2015 la 3,33 ore/avarie înregistrate în trim.II 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 12 reclamații în trim.II 2015 la 24 în trim.II 2016 iar cele telefonice au crescut de la 71 în trim.II 2015 la 102 în trim.II 2016. Au fost înregistrate 44 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 35% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,58%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a înregistrat o valoare de 15,85%. Pierderea de apă de adăos înregistrată în trim.II 2016 a fost de 0,16 mc/Gcal mai mare cu aprox. 16% decât cea înregistrată în trim.II 2015, când a fost de 0,135 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.II 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 21 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Aceste întreruperi au avut durată: 4 – cuprinsă între 24 și 40 ore, una de 60 ore înregistrată în data de 25.04.2016 în str. Dezrobirii, lucrarea a constatat în remediere avarii multiple la conducta Dn 1000/800 și a afectat 8 PT, 2 MT, o instituție publică și o întrerupere de 70 ore înregistrată în data de 04.04.2016, în str. Timonierului, lucrarea a constatat înlocuirea conductei cu Dn 100 și a afectat o instituție publică. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: cele 2 întreruperi neprogramate, au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 302 sunt grupate astfel: 89 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (29%) și 213 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (71%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (3,4% din întreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare întrerupere a fost înregistrată în data de 09.06.2016, la PT2/2, pe canal distanță, circuitul de a.c.c., a avut durată de 30 ore 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.II 2016, am constatat că numărul acestora este 24 reclamații scrise și 102 reclamații telefonice. Cele 126 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 9 reclamații (7,1%), alte cauze – 6 reclamații (4,8%), lipsa presiunii – o reclamație (0,8%), lipsa temperaturii – 109 reclamații (86,5%) și temperatura prea ridicată – o reclamație (0,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 44 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 35%. 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 defecțiuni la instalațiile operatorului precum și la „apa murdară” cauzată de defecțiuni 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 9 reclamații scrise privind facturarea, 2 reclamații au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile însă nici una nu s-a dovedit a fi justificată. În trim.II 2016 au fost înregistrate 12 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, dar nu au fost utilizatori realimentați. 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, și a fost acordată o singură diminuare de factură, cu cantitatea de 0,5332 Gcal cu valoarea de 87,658 lei.

În data de **19.09.2016**, 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. 69/19.09.2016 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. II – 2016

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	1
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	1
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	0
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	0
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	0

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 a fost înregistrat un nou contract de furnizare a energiei termice rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice. Din totalul de 4719 solicitări și reclamații înregistrate de SVFRC în trim.II 2016, am constatat că un număr de 126 se referă la facturare, 1873 – la contractare (modificare date în contracte), 8 – avize tehnice solicitate de Asociațiile de Proprietari, 8 – ajutoare de încălzire, 78 – informații economice 36 – diverse și 2590 – înștiințări debransări apartamente.

În data de **20.09.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, documentația prevăzută de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevăzută de art.115 și art.116 din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 și 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. 70/20.09.2016 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice și 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 întreprinderilor
-	rapoartele zilnice de activitate ale operatorilor
-	parametri agentului termic produs
-	documente, instrucțiuni și proceduri tehnice
-	fișa de laborator pentru apa de adaos

Verificare documentație 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. Pana in prezent nu au fost inregistrate avarii care sa necesite intocmirea unei „Fise de avarie” in care sa fie analizate evenimentele si masurile care trebuie luate pentru prevenirea aparitiei acestora pe viitor. 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 intervine pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos prin adaugarea de subsatante de catre operatori in timpul programului de lucru si se consemneaza tipul substantei si cantitatea in „Raportul de activitate”. -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 **22.09.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice si Furnizare – Centrale Termice de Cvtartal**, documentatia prevazuta de art.75, instructiuni/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 Sectia Centrale Termice de Cvtartal, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 71/22.09.2016, semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice si Furnizare – Centrale Termice de Cvtartal 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, 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>Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvtartal</i> In urma verificarilor documentatiei prevazute de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie am constatat ca exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Aceste evenimente se consemneaza in „Jurnalul de incidente si avarii” care contin toate informatiile care definesc procedura aplicata pentru rezolvarea acestor tipuri de evenimente. Conform art. 232 si 233, in centralele termice se face analiza calitatii apei de adaos, 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 prin adaugarea de subsatante de catre operatori in timpul programului de lucru si se consemneaza tipul substantei si cantitatea.

În data de **27.09.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 72/27.09.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
---	--

-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanță - Relații cu Clientii
trim. II - 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	8
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	7
	- 60 zile calendaristice	1

2. Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	174
	<i>telefonice</i>	1036
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		237
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		2155
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		3
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]		33,33
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 [%]		100
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		0

5. Audiențe		
Număr audiențe		68
Timp mediu de rezolvare (zile)		7

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2016 - Relații cu Clientii	
-	La Serviciul Relații cu Clientii, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 8 solicitări în trim.II 2016, mai mare decât cea înregistrată în trim.II 2015 când au fost înregistrate 6 solicitări. Din cele 8 solicitări, 7 au fost rezolvate în 30 de zile iar una a fost rezolvată în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 15%, de la 200 în trim.II 2015 la 174 în trim.II 2016, iar cele telefonice au scăzut de la 1467 reclamații înregistrate în trim.II 2015, la 1036 reclamații înregistrate în trim.II 2016. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut de la 403 în trim.II 2015 la 237 în trim.II 2016. Acestea reprezintă aprox. 20% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 5 în trim.II 2015 la 3 în trim.II 2016. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 12 în trim.II 2015 la 0 în trim.II 2016. Audiențele au cunoscut o scădere, de la 116 în trim.II 2015 la 68 în trim.II 2016 dar a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 9 zile în trim.II 2015 la 7 zile în trim.II 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Relații cu Clientii a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 68 audiențe înregistrate în trim.II 2016

	numai în 7 cazuri au fost reclamatii. Dintre acestea, una a reclamat lipsa temperaturii corespunzătoare la agentul termic pentru a.c.c. și 6 – facturare (valoare necorelată). Din cele 7 reclamatii prezentate în audiența numai una s-a dovedit a fi justificată, niciuna nu a fost din vina operatorului.
--	--

În data de **28.09.2016**, 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 „Regulamentului 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. 73/28.09.2016 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 **29.09.2016**, 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 „Regulamentului 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. 74/29.09.2016 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 reclamatii, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
-	Documentație tehnică la PT și MT
-	Fișe tehnice
-	Fișa postului
-	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 Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> La această secție a fost verificată documentația prevăzută în articolele menționate, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, pentru serviciul de transport și distribuție. A fost verificată procedura PO-84.02. Ediția 2, Revizia 5 - „Realizarea manevrelor în sistemul de transport/producere a energiei termice”, care prevede, printre altele, introducerea unui nou document cu denumirea „Fișa tehnică a avariei rețea primară” atașat Foi de manevră și care este în concordanță 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:

Robert **UTA** - ing. STDF Sector 5
Laurentiu **BADITA** – ing. STDF Sector 6
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Paula **STAN** – ing. SVFRC
Mihaela **NOVAC** – ing. CTZ Casa Presei Libere
Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare
Mihaila **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii
Petre **OPREA** – Adj. 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
Ing.Virgil UNTEA

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Ing. Cristian TURCULEASA

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Adrian GATLAN

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU