

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE

a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim. I -2017 și a procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului Bucuresti

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 iunie 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice, a 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 primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.I – 2017 pentru activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la Secțiile Termoficare Sector 6, Departamentul Furnizare Clienți și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul precum și procedurile și instrucțiunile deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al MB, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, la Secția Producere - CTZ Casa Presei, CT Cvarțial și Secția Termoficare Sector 1.

În data de **06.06.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, documentele primare și 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 Termoficare Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 28/06.06.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroului de monitorizare activitate RADET 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)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor

Indicatori de performanță - Transport - Secția Termoficare Sector 6 Trim. I – 2017

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	4
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	50
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	162
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	11.42
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	3
	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 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016=18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim.I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

În data de **13.06.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, documentele primare și 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 Termoficare Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 29/13.06.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența 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
-	corespondența și baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondența și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Distribuție - Secția Termoficare Sector 6
Trim. I- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	155
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	360
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3882
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.7
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>	164
	<i>telefonice</i>	282
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	7,91
D5	Pierdere masivă 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]	0.09

Indicatori de performanță - Furnizare - Secția Termoficare Sector 6
trim. I- 2017

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	4
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1
F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru	8

	neplata facturii	
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	120
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	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I- 2017 – Sectia Termoficare Sector 6	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim. I 2017 a crescut cu aprox. 16% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 43 intreruperi inregistrate in trim. I 2016 la 50 intreruperi inregistrate in trim. I 2017. A scazut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 178 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 162 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.I 2016, la 4 intreruperi in trim. I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 12,75 ore/avarie inregistrate in trim. I 2016, la 11,42 ore/avarie inregistrate in trim. I 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 23%, de la 466 în trim.I 2016, la 360 în trim. I 2017, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 41%, de la 6604 în trim.I 2016 la 3882 în trim. I 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 3 intreruperi inregistrate in trim. I 2016 la 4 intreruperi in trim. I 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,33 ore/avarie inregistrata in trim. I 2016, la 3,71 ore/avarie in trim.I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 205 reclamatii in trim. I 2016 la 164 in trim. I 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scazut de la 873 in trim. I 2016 la 282 in trim. I 2017. Au fost inregistrate 37 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 8% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,91%, în trim. I 2017, mai mica decât cea din trim. I 2016, când a înregistrat o valoare de 8,07%. Pierdere masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,07 m³ / Gcal inregistrata in trim.I 2016 la 0,09 m³ / Gcal inregistrata in trim. I 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 6	
-	La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 50 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.17941 din 09.03.2017, intreruperea inregistrata a avut durata de 34 ore, interventia constand in inlocuirea unui tronson de conducata cu Dn700 la magistrala din Drumul Taberei si care a afectat un PT si o institutie publica. Intreruperea inregistrata in data de 20.03.2017 a fost consemnata in FM nr. 20823 din

	17.03.2017, a constat în sudarea mai multor petice pe conducta magistrala din str. Moinești având Dn1000, a avut durată de 53 ore și a afectat 6 PT și o instituție publică. De asemenea a fost analizată FM nr. 22734 din 24.03.2017, întreruperea fiind înregistrată în data de 27.03.2017 începând cu ora 22:00, având durată de 36 ore. Această întrerupere a afectat 2 PT. Seturile de Foi de Manevra analizate conțin toate documentele prevăzute de Procedura PO 84.02-04 având toate rubricile completate. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 586 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat au fost înregistrate 4 întreruperi cauzate de ANB, cea mai mare având durată de 10 ore afectând PT 3A Placare. Întreruperile accidentale, în număr de 360 sunt grupate astfel: 140 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (39%) și 220 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (2,8% din întreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare întrerupere a fost înregistrată în data de 26.03.2017, cu durată de 18,00 ore, la PT 1/7, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. și a afectat 6 blocuri. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. I 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 164 reclamații scrise și 282 reclamații telefonice. Cele 446 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 44 reclamații (9,9%), alte cauze – 15 reclamații (3,4%), lipsa presiunii – 7 reclamații (1,6%), lipsa recirculației – 3 reclamații (0,7%), lipsa temperaturii – 369 reclamații (82,6%) și temperatura prea ridicată – 8 reclamații (1,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 6 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 10%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim. I 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la Modul bl. 3S 14 (32,87%) și Modul bl. G2/6 (24,12%). În urma intervențiilor efectuate în luna aprilie la modulul bl. 3S 14 care au constat în înlocuiri de conducte, curățiri și purjări, pierderea înregistrată în luna mai 2017 a scăzut la 12,2%. La modulul bl. G2/6, pierderea de energie termică înregistrată în luna ianuarie a fost de 41,29% dar, în urma intervențiilor din 14 și 23 februarie care au constat în spălări și purjări, această pierdere a scăzut la 5,57% în februarie și 3,27% în martie. La PT B Giulești au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie (0,16 m³/Gcal) care au avut drept cauze, avariile repetate la rețeaua de distribuție. În urma remedierii acestora pierderea a scăzut de la 12,19% în ianuarie la 8,52% în luna martie. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, în trim. I 2017. Astfel au fost verificate cele 4 reclamații privind facturarea dintre care numai una s-a dovedit a fi justificată. De asemenea au fost înregistrate 8 întreruperi în alimentarea cu energie termică a utilizatorilor ca urmare a neachitării obligațiilor contractuale însă nu au fost înregistrați utilizatori realimentați în această perioadă. Au fost înregistrate 5 solicitări de reducere de facturi însă în urma verificărilor efectuate de personalul RADET în punctele de măsură, acestea s-au dovedit a fi nejustificate.
--	---

În data de **15.06.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienți**, 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 Departamentul Furnizare Clienți documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 30/15.06.2017 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienți, Biroului Monitorizare Activitate și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Vanzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că nu au fost înregistrate contracte noi de furnizare a energiei termice. Cele două cereri de avize de racorduri noi înregistrate la Serviciul Tehnic nu s-au concretizat, în această perioadă, cu încheiere de contracte cu operatorul.
---	---

În data de **20.06.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul**, 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 Comunicare si Relatii cu Publicul, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 31/20.06.2017 semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare si Relatii cu Publicul, Biroului Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	documente primare, registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	documente primare si baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	documente primare si baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	documente primare si baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanta – Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul trim. I – 2017

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	2
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	1
	- 60 zile calendaristice	1

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	584
	<i>telefonice</i>	1497
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		193
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		2980
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		15
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]		13,33
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 [%]		80,00
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		0

5.Audiențe		
Număr audiențe		57
Timp mediu de rezolvare (zile)		10

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2017 - Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul		
-	La Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 2 solicitari in trim. I 2017, mai mica decat cea înregistrată în trim. I 2016 cand au fost înregistrate 5 solicitari. Din cele 2 solicitari, una a fost rezolvată în 30 zile iar una a fost rezolvată în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 10%, de la 527 în trim. I 2016 la 584 în trim. I 2017, iar numărul de reclamații telefonice a scăzut de la 2657	

	reclamatii inregistrate in trim. I 2016, la 1497 reclamatii inregistrate in trim. I 2017. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scazut de la 517 în trim. I 2016 la 193 în trim. I 2017. Acestea reprezinta aprox. 9% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scazut de la 18 în trim. I 2016 la 15 în trim. I 2017. Audiențele au cunoscut o scadere, de la 89 în trim. I 2016 la 57 în trim. I 2017 si scazut si timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 11 zile în trim. I 2016 la 10 zile în trim. I 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul au fost verificate documentele primare care contin informatii privind reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 57 audiente inregistrate in trim. I 2017 numai in 23 cazuri au fost reclamatii. Dintre acestea, 17 au reclamat lipsa temperaturii, una diverse, 4 probleme de facturare si una prin care au fost solicitate daune pentru avariare autoturism, nejustificata insa. Din cele 23 reclamatii prezentate in audienta numai 11 au fost justificate, dar niciuna din cele 23 nu a fost din vina operatorului.

În data de **18.04.2017** reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice – 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.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 16/18.04.2017 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

-	documente primare si 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, instrucțiuni 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– 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 art. 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. In cadrul CTZ exista laborator de analiza a calitatii apei de adaos, dotat corespunzator cu aparatura si personal de specialitate si in conformitate cu art. 232 si art. 233, 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 substante 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. De asemenea toate evenimentele care influenteaza functionarea normala a instalatiilor de productie a energiei termice sunt consemnate de operatori in „Rapoartele zilnice” si sunt analizate in cel mai scurt timp de catre personalul de conducere al centralei.
---	--

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 Cvarțial, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 46/23.06.2016 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice si Furnizare – Centrale Termice de Cvarțial 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 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 Centrale Termice si Furnizare – CT Cvarțial</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 evidentiare a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de Avarie. Aceste evenimente se consemneaza in Registrul de „Procese verbale” de schimb de tura al fochistilor. De asemenea in procesul verbal se consemneaza toate informatiile legate de consumurile de GN, energie electrica si apa potabila, energia termica livrata, consumul de apa de adaos. In „Jurnalul de incidente si avarii” care se tine la nivel de sectie se consemneaza toate informatiile legate de evenimentele inregistrate in centralele termice si pe rețeaua de distributie de incalzire si apa caldă, precum si data si ora intreruperii serviciului si data si ora reluării serviciului. Conform art. 232 si art. 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.
---	---

În data de **19.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 1**, documentatia prevazuta de art. 9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si art.116, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135, Foi de manevra, art.149, Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 1 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 17/19.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 1, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise 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 din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie care se regasesc la Sectia de Termoficare. Astfel, la ST Sector 1 exista documentele prevazute la art. 9 alin. (2), lit. e)-t), art. 12, alin. (1) si (2), art. 13, alin. (1)-(3), art. 14, alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament este reglementata de o procedura proprie unitara intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. In cazul aparitiei unui eveniment la rețeaua de distributie, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81, alin (1). Graficele de verificari
---	--

	ale rețelei de transport au în vedere respectarea art. 187, alin. (1)-(7) și art. 190, alin. (1)-(3). Pentru rețeaua de distribuție se respecta prevederile art. 222, alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea stațiilor și punctelor termice, operatorul întocmește documente și urmărește reglementările prevăzute de art. 240, art. 241 și art. 242.
--	---

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

din partea RADET:

Catalin **BESLEAGA** – Adj. Secție Termoficare Sector 6

Paula **STAN** – Departament Furnizare Clienți

Roxana **ALEXE** – Șef Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul

George **MANAILESCU** – Adj. Secție Centrale Termice

Daniel **MORARU** – Șef Secție Centrale Termice

Ioan **CIUDOESCU** – Șef Secție Termoficare Sector 1

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** -inginer

Marian **IONICI** – inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET

Administrator Special

Răzvan-Ionuț NIȚU

Director General Adjunct

Adriana STRATULAT

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetică

Virgil UNTEA

Șef serviciu secretariat general

Mihail POPESCU

Șef Birou Monitorizare Activitate

Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate

Romeo TUDOR

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ing. Relu ILIE

Ing. Marian IONICI

Ing. Bogdan STANCIU

Ing. Carmen STANCU