



**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE**  
**a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. II -2017**

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 oricărora informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".*

În luna septembrie 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat 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. II 2017 pentru activitatea de Transport și Distribuție la Secțiile Termoficare Sector 4, Sector 5, Sector 6, pentru activitatea de Furnizare la Departamentul Furnizare Clienți și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **07.09.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 46/07.09.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, 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                  |
| - | corespondenta 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                                      |
| - | corespondenta și baza de date electronică evidență reduceri facturi                                                                            |
| - | corespondenta și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor                                                                   |

#### Indicatori de performanță Transport Secția Termoficare Sector 4 Trim. II 2017

| 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                                     | 20    |
|                                                             | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | 108   |
|                                                             | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | 1     |
|                                                             | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                        | 10.70 |
| T1.3                                                        | a) Numărul de întreruperi programate                                      | 0     |
|                                                             | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]                         | 0     |
|                                                             | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | 0     |
|                                                             | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | 0     |

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

|                                                                                                                                                                                                                          |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport<br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /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 = 39,95 %; T2, trim.II 2016=38,54%

T3 = 6,59 mc/Gcal; T3, trim.II 2016 = 7,04 mc/Gcal

#### Indicatori de performanță Distribuție Secția Termoficare Sector 4 Trim.II-2017

| D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice |                                                                    |      |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------|
| D1.1                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | 14   |
|                                                                | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | 618  |
| D1.2                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | 272  |
|                                                                | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | 8293 |
|                                                                | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore | 5    |
|                                                                | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                 | 3.38 |
| 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    |

|                                                                       |                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b>                                |                   |            |
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |                   |            |
|                                                                       | <i>scrise</i>     | <b>100</b> |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | <b>289</b> |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>50</b>  |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b>   |

|                                                                                                                                                                                                |                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                            |              |
| <b>D3.1</b> Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                  |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>incalzire</i>           | <b>0</b>     |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apa caldă de consum</i> | <b>1</b>     |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                            |                            | <b>100</b>   |
| <b>D3.3</b> 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 [%] |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                     |                            | <b>99.97</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                 |              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%] | <b>15,03</b> |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                                           |             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>0.14</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

**Indicatori de performanță Furnizare Secția Termoficare Sector 4  
trim. II-2017**

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

|                                                                        |                                                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale</b> |                                                                                                                                |          |
| <b>F3.1</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii                             | <b>5</b> |
| <b>F3.2</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice | <b>5</b> |
| <b>F3.3</b>                                                            | Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice                                              | <b>0</b> |
| <b>F3.4</b>                                                            | Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale                                                        | <b>0</b> |
| <b>F3.5</b>                                                            | Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții                                                          | <b>0</b> |

|                                                                                     |                                                                                                                      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |            |
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>29</b>  |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>100</b> |

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

|                                                                                                                     |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>F6. Indicatorii garanției anuale de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|             |                                                                                        |                |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>F6.1</b> | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                          | <b>8</b>       |
| <b>F6.2</b> | Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri                 | <b>6</b>       |
| <b>F6.3</b> | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal] | <b>6,85</b>    |
| <b>F6.4</b> | Valoarea reducerilor acordate [lei]                                                    | <b>1116,32</b> |

#### 1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2017 Sectia Termoficare Sector 4

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <p><i>Reteaua de transport</i></p> <p>Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2017 a ramas la aceeasi valoare inregistrata in trim.II 2016, la 20 intreruperi. A crescut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 61 (PT,MT) inregistrati in trim.II 2016 la 108 utilizatori inregistrati in trim.II 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.II 2016, la o singura intrerupere inregistrata in trim.II 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 12,35 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016, la 10,70 ore/avarie inregistrate in trim.II 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 29%, de la 193 în trim.II 2016, la 272 în trim.II 2017, a crescut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 63%, de la 3099 în trim.II 2016 la 8293 în trim.II 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o singura intrerupere inregistrata in trim.II 2016 la 5 intreruperi in trim.II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,07 ore/avarie in trim.II 2016 la 3,38 ore/avarie in trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 11 reclamatii in trim.II 2016 la 100 in trim.II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 46 in trim.II 2016 la 289 in trim.II 2017. Au fost inregistrate 50 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 13% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,03%, în trim.II 2017, mai mica decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 19,07%. Pierderea masica de apa de adaos inregistrata in trim.II 2017 a avut valoarea de 0,14 m<sup>3</sup> / Gcal, in trim.II 2016 valoarea fiind zero intrucat sistare furnizarii caldurii a fost facuta in trim.I.</p> |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 4

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <p>La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 20 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrata o singura întrerupere accidentala cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.45024 din 14.06.2017. Aceasta intrerupere a constat in deblindarea conductelor tur-retur avand Dn 800 in B-dul Dimitrie Cantemir si inlocuirea golirilor cu Dn 150, a avut durata de 25,50 ore si a afectat un singur PT care alimenteaza 6 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 214 ore.</p> <p>La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca au fost inregistrate un număr de 14 intreruperi din cauza nefurnizarii apei potabile de catre ANB.</p> <p>Intreruperile accidentale, in numar de 272 sunt grupate astfel: 68 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (25%) și 204 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (75%). Au fost inregistrate 5 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore reprezentand 7% din numarul intreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. In data de 09.04.2017 a fost inregistrata, la PT 1B Oltenita, o intrerupere de 41 ore, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. Aceasta intrerupere, cu durata cea mai mare inregistrata in trim.II la Sectia Termoficare Sector 4, a afectat 20 blocuri.</p> <p>In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare si baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor, inregistrate de operator.</p> <p>In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.II 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 100 reclamatii scrise si 289 reclamatii telefonice. Cele 389 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 10 reclamatii (2,6%), alte cauze – 6 reclamatii (1,5%), lipsa presiune – 6 reclamatii (1,5%), lipsa temperatura – 363 reclamatii (93,3%), lipsa recirculatie – 3 reclamatii (0,8%) si temperatura prea ridicata – 1 reclamatie (0,3%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 50 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 13%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport ) precum si „apa murdara” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET si circuitul de apa potabila al ApaNova, fara spalarea suficienta a conductelor inainte de punerea in functiune.</p> <p>Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim.II 2017, a scos in evidenta</p> |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>pierderi mai mari decat media, la PT Plugarilor (33,37%), PT 6 Zona II (33,13%) si PT 9 Brancoveanu (38,77%). Aceste pierderi sunt cauzate de o avarie pe canal distanta, circuitul de incalzire, golirea repetata a instalatiei interioare a unui condominiu fara anuntarea operatorului si lipsa izolatiei la conductele inlocuite ca urmare a unor avarii din lipsa fondurilor. Au fost inregistrate pierderi de apa de adaos cu mult peste medie la urmatoarele puncte termice: PT 4 Zona I (0,53 mc/Gcal), PT 11 Giurgiu (1,54 mc/Gcal) si PT Pieptanari (0,65 mc/Gcal).</p> <p>De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, din trim.II 2017.</p> <p>In trim.II 2017 au fost efectuate 5 sistari in furnizarea energiei termice ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata si a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica. Au fost realimentati 5 utilizatori care si-au indeplinit obligatiile contractuale. Un numar de 8 utilizatori a depus, la sediul RADET, cereri de reducere a facturilor. In urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca 6 cereri au fost justificate.</p> <p>Facturile celor 6 utilizatori au fost reduse cu 6,85 Gcal in valoare de 1116,32 lei.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

În data de **14.09.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienti**, 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 Clienti documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 47/14.09.2017 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienti, 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 si baza de date electronică evidență sistari furnizare agent termic                     |
| - | Registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor |
| - | Documente primare evidenta cereri reduceri facturi                                                        |

#### Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | La Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante a fost verificata baza de date privind contractele si am constatat ca a fost inregistrat un singur contract nou de furnizare a energiei termice. Documentele obtinute au stat la baza analizei indicatorilor de performanta la activitatea „Furnizare” de la fiecare Sectie de Termoficare. |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

În data de **19.09.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distributie si furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 48/19.09.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroului 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                  |
| - | corespondenta 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                                      |
| - | corespondenta si baza de date electronică evidență reduceri facturi                                                                            |

|   |                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------------------|
| - | corespondenta si baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor |
|---|------------------------------------------------------------------------------|

**Indicatori de performanta Transport Sectia Termoficare Sector 5**  
**Trim. II 2017**

| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)                | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | <b>32</b>    |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | <b>99</b>    |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | <b>6</b>     |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                        | <b>17.00</b> |
| <b>T1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                                      | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]                         | <b>0</b>     |
|                                                                     | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | <b>0</b>     |
|                                                                     | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                        |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>-</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

|                                                                                                                                                                                                                    |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>T3. Pierderea de apa de adaos din rețeaua de transport</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal] | <b>-</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

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

**T2 = 39,95 %; T2, trim. II 2016=38,54%**

**T3 = 6,59 mc./Gcal ; T3, trim. II 2016 = 7,04 mc./Gcal.**

**Indicatori de performanta Distributie Sectia Termoficare Sector 5**  
**Trim.II-2017**

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>0</b>    |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>215</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>2420</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                 | <b>3.26</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]                  | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b> |                                                                                                                                                                                |            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>D2.1</b>                            | Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice                                                                                                                       |            |
|                                        | <i>scrise</i>                                                                                                                                                                  | <b>253</b> |
|                                        | <i>telefonice</i>                                                                                                                                                              | <b>214</b> |
| <b>D2.2</b>                            | Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului                                                                                                                      |            |
| <b>D2.3</b>                            | Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate                                                                                                                            |            |
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>  |                                                                                                                                                                                |            |
| <b>D3.1</b>                            | Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                              |            |
|                                        | <i>incalzire</i>                                                                                                                                                               | <b>0</b>   |
|                                        | <i>apa calda de consum</i>                                                                                                                                                     | <b>0</b>   |
| <b>D3.2</b>                            | Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                         |            |
| <b>D3.3</b>                            | 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 |            |
|                                        |                                                                                                                                                                                | <b>0</b>   |

|                                                                                       |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| [%]                                                                                   |              |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]            | <b>99.22</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                 |              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%] | <b>19,67</b> |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                                           |             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>0.18</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

### Indicatori de performanță Furnizare Secția Termoficare Sector 5 trim. II 2017

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

|                                                                        |                                                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F3. Întreruperile datorate nerespectării clauzelor contractuale</b> |                                                                                                                                |          |
| <b>F3.1</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii                             | <b>5</b> |
| <b>F3.2</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice | <b>3</b> |
| <b>F3.3</b>                                                            | Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice                                              | <b>0</b> |
| <b>F3.4</b>                                                            | Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale                                                        | <b>0</b> |
| <b>F3.5</b>                                                            | Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții                                                          | <b>0</b> |

|                                                                                     |                                                                                                                      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |            |
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>53</b>  |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>100</b> |

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

|                                                                                                                     |                                                                                        |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>F6. Indicatorii garanției anuale de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |                                                                                        |                |
| <b>F6.1</b>                                                                                                         | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor                          | <b>33</b>      |
| <b>F6.2</b>                                                                                                         | Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri                 | <b>45</b>      |
| <b>F6.3</b>                                                                                                         | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal] | <b>44,15</b>   |
| <b>F6.4</b>                                                                                                         | Valoarea reducerilor acordate [lei]                                                    | <b>7258,29</b> |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2017 Secția Termoficare Sector 5</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| -                                                                                                   | <b>Reteaua de transport</b><br>Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim. II 2017 a crescut cu aprox. 16% față de cel înregistrat în trim. II 2016, de la 27 întreruperi înregistrate în trim. II 2016 la 32 întreruperi înregistrate în trim. II 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 85 (PT,MT) înregistrat în trim. II 2016 la 99 utilizatori înregistrați în trim. II 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore a scăzut de la 9 întreruperi înregistrate în trim. II 2016, la 6 întreruperi în trim. II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 20,13 ore/avarie înregistrate în trim. II 2016, la 17,00 ore/avarie înregistrate în trim. II 2017. |  |
|                                                                                                     | <b>Reteaua de distribuție</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                           | <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut ușor, cu aprox. 4%, de la 207 în trim.II 2016, la 215 în trim. II 2017, scăzând, în schimb, numărul utilizatorilor afectați cu aproape 27%, de la 3071 în trim. II 2016 la 2420 în trim. II 2017. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la o singură întrerupere înregistrată în trim.II 2016 la nicio întrerupere în trim.II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,14 ore/avarie înregistrate în trim. II 2016 la 3,26 ore/avarie înregistrate în trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 21 reclamații în trim. II 2016 la 253 în trim. II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 91 în trim. II 2016 la 214 în trim. II 2017. Au fost înregistrate 57 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 12% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 19,67%, în trim. II 2017, mai mică decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 25,87%. Pierderea masă de apă de adaos a înregistrat, în trim. II 2017, o valoare de 0,18 m<sup>3</sup>/Gcal, în trim. II 2016 neînregistrându-se pierderi de apă de adaos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 5</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| -                                                                                                         | <p>La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim. II 2017 la întreruperile accidentale. Din cele 32 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, 2 întreruperi au avut durată mare și anume: una de 48 ore înregistrată în FM nr.35288 din 09.05.2017 care a constatat înlocuirea unui tronson de conductă magistrală având Dn 700 și a afectat 4 PT și 4 instituții publice și cea de-a doua întrerupere de 36 ore cu FM nr.42605 din 04.06.2017, care a constatat înlocuirea unui tronson de conductă DN700 și care a afectat 4 PT și 4 instituții publice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 545 ore.</p> <p>La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate întreruperi accidentale, în număr de 215 și care sunt grupate astfel: 97 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (45%) și 118 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (55%). Nu s-au înregistrat întreruperi cu durată mai mare de 12 ore.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.II 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 253 reclamații scrise și 214 reclamații telefonice. Cele 467 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 2 reclamații (0,4%), alte cauze – 2 reclamații (0,4%), lipsa presiunii – 2 reclamații (0,4%), lipsa temperaturii – 460 reclamații (98,6%) și temperatura prea ridicată – o reclamație (0,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 57 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 12%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport).</p> <p>Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.II 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 6 Chirigiu (37,50%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransările masive în rândul consumatorilor deserviți de PT. Pierderi de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la PT 3 Sebastian (1,06 mc/Gcal) și la PT 10 Margeanului (0,85 mc/Gcal).</p> <p>De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, în trim. II 2017.</p> <p>În trim. II 2017 au fost efectuate sistări de furnizare a energiei termice la un număr de 5 utilizatori casnici ca urmare a nerespectării angajamentelor de plată și a neachitării valorii facturilor emise pentru consumul de energie termică, iar 3 utilizatori au fost rebransați ca urmare a achitării obligațiilor contractuale. Au fost depuse, la sediul RADET, 33 cereri de reducere a facturilor. Au fost reduse facturile a 56 utilizatori, o parte fiind cereri aprobate în trim. I.</p> <p>Cantitatea de energie termică redusă a fost de 44,15 Gcal în valoare de 7258,29 lei.</p> |

În data de **21.09.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport, 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. 49/21.09.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroului 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                  |
| - | corespondenta 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                                      |
| - | corespondenta și baza de date electronică evidență reduceri facturi                                                                            |
| - | corespondenta și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor                                                                   |

**Indicatori de performanță Transport Secția Termoficare Sector 6**  
**Trim. II 2017**

| <b>T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                           |              |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)                | <b>0</b>     |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | <b>25</b>    |
|                                                                    | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | <b>83</b>    |
|                                                                    | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | <b>10</b>    |
|                                                                    | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                        | <b>23.00</b> |
| <b>T1.3</b>                                                        | a) Numărul de întreruperi programate                                      | <b>3</b>     |
|                                                                    | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]                         | <b>72,00</b> |
|                                                                    | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | <b>25</b>    |
|                                                                    | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                        |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | <b>-</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

|                                                                                                                                                                                                                                 |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>-</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

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

**T2 = 39,95 %; T2, trim. II 2016=38,54%**

**T3 = 6,59 mc./Gcal ; T3, trim. II 2016 = 7,04 mc./Gcal**

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

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>1</b>    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>6</b>    |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>214</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>2869</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore | <b>1</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]                 | <b>3.34</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]                  | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

|                                        |
|----------------------------------------|
| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b> |
|----------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                |                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| <b>D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice</b>                                                                                                                           |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>scrise</i>              | <b>34</b>    |
|                                                                                                                                                                                                | <i>telefonice</i>          | <b>90</b>    |
| <b>D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului</b>                                                                                                                          |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                |                            | <b>16</b>    |
| <b>D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate</b>                                                                                                                                |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                            |              |
| <b>D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic</b>                                                                                  |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>incalzire</i>           | <b>0</b>     |
|                                                                                                                                                                                                | <i>apa caldă de consum</i> | <b>3</b>     |
| <b>D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]</b>                                                                                            |                            | <b>66,67</b> |
| <b>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 [%]</b> |                            | <b>33,33</b> |
| <b>D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului</b>                                                                                                          |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]</b>                                                                                                                     |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                |                            | <b>97.95</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                 |              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%] | <b>18,30</b> |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                                           |             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>0.29</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

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

|                                                                                      |                                                                           |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate</b> |                                                                           |          |
| <b>F2.1</b>                                                                          | Numărul de reclamații privind facturarea                                  | <b>4</b> |
| <b>F2.2</b>                                                                          | Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile | <b>0</b> |
| <b>F2.3</b>                                                                          | Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate | <b>0</b> |

|                                                                        |                                                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale</b> |                                                                                                                                |          |
| <b>F3.1</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii                             | <b>2</b> |
| <b>F3.2</b>                                                            | Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice | <b>0</b> |
| <b>F3.3</b>                                                            | Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice                                              | <b>0</b> |
| <b>F3.4</b>                                                            | Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale                                                        | <b>0</b> |
| <b>F3.5</b>                                                            | Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții                                                          | <b>0</b> |

|                                                                                     |                                                                                                                      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b> |                                                                                                                      |            |
| <b>F4.1</b>                                                                         | Numărul de sesizări scrise                                                                                           | <b>61</b>  |
| <b>F4.2</b>                                                                         | Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%] | <b>100</b> |

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

|                                                                                                                    |                                                                        |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b> |                                                                        |          |
| <b>F6.1</b>                                                                                                        | Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor          | <b>1</b> |
| <b>F6.2</b>                                                                                                        | Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri | <b>0</b> |

|             |                                                                                        |          |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>F6.3</b> | Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal] | <b>0</b> |
| <b>F6.4</b> | Valoarea reducerilor acordate [lei]                                                    | <b>0</b> |

### 1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II- 2017 Sectia Termoficare Sector 6

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <p><i>Reteaua de transport</i></p> <p>Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2017 a crescut cu aprox. 16% fata de cel inregistrat in trim. II 2016, de la 21 intreruperi inregistrate in trim.II 2016 la 25 intreruperi inregistrate in trim. II 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 72 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2016 la 83 utilizatori inregistrati in trim. II 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 6 intreruperi inregistrate in trim. II 2016, la 10 intreruperi in trim.II 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 21,80 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016, la 23,00 ore/avarie inregistrate in trim. II 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 41%, de la 302 în trim.II 2016, la 214 în trim. II 2017, a scăzut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 90%, de la 5449 în trim. II 2016 la 2869 în trim. II 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 3 intreruperi inregistrate in trim. II 2016 la o singura intrerupere in trim. II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut usor de la valoarea de 3,33 ore/avarie in trim. II 2016 la 3,34 ore/avarie in trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 24 reclamatii in trim. II 2016 la 34 in trim. II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 102 in trim. II 2016 la 90 in trim. II 2017. Au fost inregistrate 16 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 13% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 18,30%, în trim.II 2017, mai mica decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 20,58%. Pierderea masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,16 m<sup>3</sup>/Gcal inregistrata in trim. II 2016 la 0,20 m<sup>3</sup>/Gcal inregistrata in trim. II 2017.</p> |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 6

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <p>La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră”, din trim. II 2017, aferente întreruperilor accidentale. Dintre cele 25 „Foi de manevră” verificate, s-a constatat că au fost inregistrate 10 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Durata cea mai mare de intrerupere, de 73 ore, a fost inregistrata în data de 09.05.2017 conform FM nr. 34883 din 08.05.2017, iar intreruperea a constat in remedierea unei avarii la conducta magistrala avand Dn 800. Intreruperea a afectat 2 PT, 2 MT si o institutie publica iar totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 580 ore.</p> <p>La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat ca a fost inregistrata o intrerupere din cauza unor lucrari în rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 214 sunt grupate astfel: 79 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (37%) și 135 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (63%). A fost inregistrata o singura intrerupere cu durata mai mare de 12 ore (1,3% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 02.06.2017, a fost inregistrata o intrerupere cu durata de 25 ore, la PT 8/5, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. si a afectat un singur bloc.</p> <p>In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor, inregistrate de operator.</p> <p>In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.II 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 34 reclamatii scrise si 90 reclamatii telefonice. Cele 124 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (4,8%), alte cauze – 8 reclamatii (6,5%), lipsa presiune – 3 reclamatii (2,4%), lipsa temperatura – 99 reclamatii (79,8%), lipsa recirculatie – 3 reclamatii (2,4%) si temperatura prea ridicata – 5 reclamatii (4,1%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 16 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 13%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport ).</p> <p>Bilantul de energie termica, efectuat la fiecare din punctele si modulele termice in trim. II 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 15 Pacii (40,32%) si PT Zaganescu (37,91%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransarile masive in randul consumatorilor deserviti si de faptul ca punctele termice nu sunt automatizate.</p> <p>Depasirea pierderii masice de agent termic în circuitul de încălzire la Pt-uri a fost cauzata de intreruperi permanente a agentului termic (incalzire). Datorita scaderii temperaturilor exterioare, in data de</p> |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>18.04.2017 a fost repornita incalzirea, care a functionat 10 zile dupa care a fost sistata definitiv. Alte cauze care au dus la depasirea mediei pierderilor masice de agent termic, au fost avariile de pe circuitul de incalzire.</p> <p>Au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, in trim.II 2017.</p> <p>Astfel, au fost efectuate sistari de furnizare a energiei termice la 2 utilizatori ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata si a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica. Nu au fost utilizatori realimentati. A fost depusa, la sediul RADET, o singura cerere de reducere a facturilor. In urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca nu a fost justificata.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

În data de **26.09.2017**, 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. 50/26.09.2017 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. II 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                                                                                                                                                                                                | 1 |
|                                                                                       | - 30 zile calendaristice                                                                                                                                                                                                | 0 |
|                                                                                       | - 60 zile calendaristice                                                                                                                                                                                                | 1 |

| 2.Calitatea energiei termice                             |            |      |
|----------------------------------------------------------|------------|------|
| Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice |            |      |
|                                                          | scrise     | 625  |
|                                                          | telefonice | 1547 |
| Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului    |            | 231  |
| 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                                                                        |  | 2967 |
| 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                                                                                                           |  | 8     |
| Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]                                                                          |  | 62,50 |
| 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 [%] |  | 37,50 |
| Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului                                                                                                     |  | 0     |

| 5. Audiențe    |  |    |
|----------------|--|----|
| Număr audiențe |  | 72 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Timp mediu de rezolvare (zile) | 12 |
|--------------------------------|----|

| 1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 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 în trim. II 2017, mai mica decat cea înregistrata în trim. II 2016 cand au fost înregistrate 8 solicitari. Din cele 2 solicitari, una a fost rezolvata în 15 zile iar una a fost rezolvata în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 72%, de la 174 în trim. II 2016 la 625 în trim. II 2017, iar numărul de reclamații telefonice a crescut de la 1036 reclamatii înregistrate în trim. II 2016, la 1547 reclamatii înregistrate în trim. II 2017. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scazut de la 237 în trim. II 2016 la 231 în trim. II 2017. Acestea reprezinta aprox. 11% din totalul reclamatilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 3 în trim. II 2016 la 8 în trim. II 2017. Audiențele au cunoscut o crestere, de la 68 în trim. II 2016 la 72 în trim. II 2017 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a crescut de la 7 zile în trim. II 2016 la 12 zile în trim. II 2017. |
| 2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| -                                                                                                              | La Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul au fost verificate documentele primare care contin informatii privind reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 72 audiente înregistrate în trim. II 2017 numai în 22 cazuri au fost reclamatii. Dintre acestea, 18 au reclamat lipsa temperaturii, una diverse, una presiune, una probleme de facturare si una lipsa recirculatie. Din cele 22 reclamatii prezentate în audienta numai 15 au fost justificate, dar numai 6 din cele 22 au fost din vina operatorului.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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

*din partea RADET:*

Ilie **MATEI**– Sef Sectie Termoficare Sector 4  
Diana **NITESCU**– Sef Departament Furnizare Clienti  
Robert **UTA**- Ing. Sectie Termoficare Sector 5  
Emil **PIROSCA**- Sef Sectie Termoficare Sector 6  
Roxana **ALEXE**– Sef Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul  
Romeo **TUDOR**– ing. Biroul Monitorizare Activitate  
Constantin **PETRIU**–ing. Biroul Monitorizare Activitate

*din partea AMRSP:*

Relu **ILIE** –sef compartiment  
Marian **IONICI**– inginer  
Carmen **STANCU**-inginer

**Din partea RADET**  
**Administrator Special**

**Răzvan-Ionuț NIȚU**

**Director General Adjunct**  
**Adriana STRATULAT**

**Director economic**  
**Ec. Maria MITRAN**

**Director Direcția Termoenergetica**  
**Virgil UNTEA**

**Sef serviciu secretariat general**  
**Mihail POPESCU**

**Sef Birou Monitorizare Activitate**  
**Feldioara POPESCU**

**Din partea AMRSP**  
**Director Servicii**

**Ing. Ciprian CARNUTA**

**Ing. Relu ILIE**

**Ing. Marian IONICI**

**Ing. Carmen STANCU**

**Ing. Birou Monitorizare Activitate**  
**Romeo TUDOR**

AMRSP