

**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice
(A M R S P)**

**Sectiunea I
Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Producere,
Transport, Distributie si Furnizare a Energiei Termice
(01.01.2013 – 31.12.2013)**

CUPRINS:

Sectiunea I Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Public de Producere, Transport, Distributie si Furnizare a Energiei Termice (01.01.2013 – 31.12.2013)		
Capitolul 1	INFIINTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE IN MUNICIPIUL BUCURESTI	Pag. 3
Capitolul 2	ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE IN MUNICIPIUL BUCURESTI	Pag. 4
	2.1. Infrastructura necesară serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 4
	2.2. Legislatia specifica serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 6
	2.3.Gestiunea serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 11
	2.4.Finantarea serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 11
	2.5.Operatorul serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 12
Capitolul 3	FUNCTIONAREA SERVICIULUI PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE IN MUNICIPIUL BUCURESTI	Pag. 13
	3.1.Principii	Pag. 13
	3.2.Obiective	Pag. 13
	3.3.Studii privind restructurarea și eficientizarea S.A.C.E.T.	Pag. 13
	3.4.Activitatile specifice serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice	Pag. 14
Capitolul 4	ACTIVITATEA DE URMARIRE A APLICARII REGLEMENTARILOR PRIVIND SERVICIUL PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE DESFASURATA DE AMRSP (01.01.2012 - 31.12.2012)	Pag. 16
	4.1. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice	Pag. 20
	4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice	Pag. 39
	4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice	Pag. 46
	4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice	Pag. 59
	4.5. Activitatea de reglementare	Pag. 72
	4.6. Participarea la elaborarea documentelor	Pag. 76
Capitolul 5	STAREA ACTUALA A SERVICIULUI	Pag. 82
Capitolul 6	RELĂȚIILE CU UTILIZATORII	Pag. 85
	6.1. Medierea litigiilor între furnizor și utilizator	Pag. 85
	6.2. Participarea reprezentanților AMRSP la conferințele Ligii Asociațiilor de Proprietari- HABITAT- și alte organizații profesionale	Pag. 86
Capitolul 7	Concluzii AMRSP	Pag. 87

Capitolul 1. Infiintarea Serviciului public de productie, transport, distributie și furnizare a energiei termice in Municipiul Bucuresti

Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive in ceea ce priveste infiintarea, organizarea, gestionarea si coordonarea serviciului public de alimentare centralizata cu energie termica.

Serviciul public de alimentare centralizata cu energie termica al Municipiului Bucuresti face parte din sfera serviciilor comunitare de utilitati publice si se desfasoara sub controlul si conducerea administratiei publice locale in scopul alimentării cu căldură și apă caldă de consum a utilizatorilor de tip urban, a institutiilor publice și a agenților economici racordați la rețeaua de termoficare.

Serviciul public de alimentare centralizata cu energie termica se organizeaza pentru satisfacerea nevoilor populatiei, ale institutiilor publice si ale agentilor economici de pe teritoriul Municipiului Bucuresti. Organizarea, functionarea si exploatarea serviciului public de alimentare centralizata cu energie termica, se face in conditiile prevazute de Legea serviciilor comunitare de utilitati publice nr.51/2006 cu modificarile si completarile ulterioare, cat si legii specifice – Legea serviciului public de alimentare centralizata cu energie termica nr.325/2006 cu modificarile si completarile ulterioare.

Serviciul Public de Alimentare Centralizata cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti este infiintat de Autoritatile Administratiei Publice Locale prin Decizia Primariei Municipilui Bucuresti nr. 1200 din data de 10.12.1990, cuprinzand urmatoarele activitati specifice:

- transportul si distributia energiei termice de la CET-uri, atat sub forma de abur tehnologic pentru utilizari industriale, cat si forma de apa fierbinte pentru incalzire;
- prepararea si distributia apei calde menajere;
- producerea, transportul si distributia energiei termice prin centrale termice de cvartal;
- exploatarea, intretinerea, revizia si repararea instalatiilor specifice;
- inclusiv activitatea de productie, transport si distributie a energiei termice produsa in centralele termice de cvartal in orasul Buftea si comunele din sectorul agricol Ilfov;
- alte activitati specifice.

În prezent, serviciul public de alimentare cu energie termică nu se mai furnizează în orașul Buftea și nici în Ilfov, acest serviciu fiind desfășurat doar pe raza administrativă a municipiului București.

Capitolul 2. Organizarea Serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice in Municipiul Bucuresti

2.1. Infrastructura serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice

Infrastructura reprezinta un ansamblu tehnologic si functional ce cuprinde de fapt totalitatea constructiilor, instalatiilor, echipamentelor, dotarile specifice si mijloacele de masurare din sistem-SACET-prin care se realizeaza serviciul de producere, transport, distributie si furnizare al energiei termice si apei calde catre utilizatori, in conditii de eficienta si la standarde de calitate.

Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București se compune din:

- **surse de producere**, inclusiv contorizarea energiei termice furnizate la nivel de sursa;
- **rețelele termice primare - RTP**;
- **puncte termice – PT si statii termice – ST**;
- **rețele termice secundare - RTS**;

Sursele de producere a energiei termice sunt:

- centralele de cogenerare-CET-uri: Sud, Vest, Progresul, Grozăvești, Titan (proprietatea ELCEN – SEB București), Vest Energ(proprietate privata), Grivița (proprietatea Primăriei Sectorului1);
- centrală termică de zonă CTZ Casa Presei (in proprietatea Primariei Municipiului Bucuresti);
- centrale termice de cvartal (aflate in proprietatea Primariei Municipiului Bucuresti):

CT Agronomie, CT Băneasa 1, CT Băneasa 2, CT Alea Trandafirilor, CT Barbu Văcărescu, CT Dimitrov A1, CT Dimitrov B1, CT Dorobanți, CT Floreasca, CT Amzei, CT Rossetti, CT Dr. Sion, CT 18 A, CT Dunărea, CT Mărășești 11, CT Garaj, CT Luterana, CT Magheru 7, CT Desișului, CT Eroilor 1, CT Eroilor 2, CT Mărășești 3, CT Mărășești 6, CT Mărășești 9 -10, CT Republicii, CT Scala, CT Știrbei Vodă, CT Turturele, CT Turn Palat, CT Victoriei, CT Bucur, CT Direcție, CT Baciului, CT Cap. Bălan, CT Depou Ferentari, CT Ferentari 72, CT Ferentari Școală, CT Păunașul Codrilor, CT Pavel Constantin, CT Stoian Militaru, CT Sălaj, CT Viilor, CT Vistea., CT Mozart, CT Protopopescu.

Centralele de Cogenerare-CET-uri produc apa fierbinte pentru sistemul de termoficare iar Centralele Termice de Cvartal produc apa calda pentru incalzire si apa calda pentru consum.

Pentru producerea căldurii sub formă de apă fierbinte, sursele existente în Municipiul București au o capacitate instalată totală de 4733 MWt (4070 Gcal/h). Din totalul instalat, capacitatea disponibilă este 3695 MWt (3177 Gcal/h), reprezentând cca. 78% din totalul instalat.

În tabelul de mai jos sunt prezentate capacitățile instalate/ disponibile pentru producerea căldurii sub formă de apă fierbinte, pe tipuri de surse.

Capacitățile instalate/ disponibile pentru producerea căldurii sub formă de apă fierbinte:

Nr. crt.	Denumirea		Capacitatea			
			Instalată		Disponibilă	
			MWt	Gcal/h	MWt	Gcal/h
1	CCG ELCEN	CCG Sud	2035	1750	1640	1410
2		CCG Vest	768	660	558	480
3		CCG Grozavesti	675	580	430	370
4		CCG Progresul	750	645	715	615
5		CCG Titan	195	168	116	100
6		Total ELCEN	4423	3803	3459	2974
7	CCG private	CCG Nusco	130	112	93	80
8		CCG Griro	52	45	38	33
9		CCG Vest Energo	35	30	35	30
10	CT Casa Presei		93	80	70	60
11	Total General		4733	4070	3695	3177

Centralele electrice de termoficare (CET), produc in cogenerare atat curent electric, cat si caldura. Producerea curentului electric se realizeaza pe baza conversiei energiei termice obtinuta prin arderea combustibililor. Curentul electric este produs de generatoare electrice antrenate de turbine cu abur. Combustibilul utilizat este gazul natural si/sau pacura.

Sursa termica, cazanul, incalzeste si vaporizeaza apa. Aburul produs se destinde in turbina producand

lucru mecanic. Turbina antreneaza un generator de curent alternativ (alternator), care transforma lucrul mecanic in energie electrica, de obicei la tensiunea de 6000 V si frecventa de 50 Hz. Dupa producerea lucrului mecanic, aburul este condensat intr-un condensator, iar apa condensata este pompata din nou in cazan si ciclu se reia.

Instalatiile clasice de cogenerare (CET) se dimensioneaza pentru necesarul de energie electrica, energia termica fiind in acest caz produsul "secundar". Instalatiile moderne de cogenerare (CT) se dimensioneaza in corelatie cu necesarul de energie termica, energia electrica fiind un produs "secundar".

Centralele Termice de Cvartal sunt in numar de 46 si au o capacitate termica instalata de 269,9 MWt(232,1 Gcal/h).

Retelele termice

Retelele termice sunt ansambluri formate din doua (circuitul primar) sau mai multe conducte (circuitul secundar) racordate intre ele, cu ajutorul carora se transporta continuu si in regim controlat energia termica de la producatori la consumatori.

Retelele termice sunt alcatuite din instalatii si constructii pentru instalatiile amplasate suprateran pe stalpi sau subteran in canale termice de protectie sau direct in sol in cazul retelelor preizolate.

Retelele termice se compun din:

-	conducte propriu-zise si fittingurile aferente (<i>coturi, teuri, reductii, etc</i>)
-	protectii si izolatii termice si hidrofuge, armaturi (<i>vane, robinete, etc</i>)
-	elemente pentru preluarea eforturilor din dilatarea conductelor (<i>compensatoare de dilatare</i>)
-	sisteme de masura, control, depistare si localizarea avariilor
-	instalatii anexa
-	reglarea temperaturii de livrare pentru corelarea productiei cu cererea

Conductele termice aferente retelelor termice se executa din:

-	otel carbon si aliat, neizolate sau izolate termic (preizolate)
-	polietilenade inalta densitate cu structura reticulata Pe-X, neizolate sau izolate termic (preizolate)

Rețelele termice primare – RTP reprezinta rețelele termice prin care se transporta apa fierbinte de la CET-uri inclusiv de la CTZ Casa Presei la statiile termice si punctele termice din sistem si au o lungime de 529 km traseu cuprinzand doua conducte pe traseu – tur si retur- si armaturile aferente.

Sistemul de rețele termice primare - RTP asigură alimentarea centralizată cu căldură din sursele de producere a acesteia. Acest sistem este realizat după principiul rețelelor termice arborescente: fiecare sursă de căldură își are propriul sistem de rețele termice primare, aferent zonelor de consum arondate.

Pe ansamblul Municipiului București, sistemul de rețele termice primare sunt integrate prin intermediul „unui inel”, care permite – atunci când este cazul – interconectarea lor. Inelul central de rețele termice primare permite circulația apei fierbinți fie într-un sens, fie în altul, după cum o impune situația de moment. Pentru aceasta se închid/deschid anumite vane, în funcție de zonele acelor subsisteme care se dorește a fi interconectate. Ca urmare, față de funcționarea separată, a fiecărei surse centralizate de căldură cu propriul subsistem (areal de consum), la funcționarea interconectată, o sursă de căldură poate prelua – prin intermediul „inelului” de legătură – o cotă parte din consumatorii aferenți altui sistem, din arealul altei surse de alimentare cu căldură.

Temperatura apei fierbinti se stabileste in functie de caracteristicile sistemului si poate avea valori cuprinse intre 115-150 grade C pe tur si 70 grade C pe retur.

Puncte termice – PT si statiile termice – ST ce apartin sistemului de distributie sunt in numar de 1025, ele asigura interfata intre rețeaua termica primara si instalatiile consumatoare de energie termica.

Punctul/Modulul Termic (PT/MT) reprezinta un ansamblu de echipamente si instalatii prin care se realizeaza adaptarea parametrilor agentilor termici la necesitatile consumului, prin transferarea energiei termice primare din rețeaua termica primara in rețeaua termica secundara a consumatorilor. Punctele termice au de regula puteri termice cuprinse intre 1,0-11,5 Gcal/h, iar modulele termice au puteri cuprinse intre 0,5-1,3 Gcal/h. Punctele/Modulele Termice sunt amplasate in constructii independente supraterane sau in constructiitermice subterane (independente sau in subsolul imobilelor). Prin intermediul lor se alimenteaza cu energie termica unul sau mai multi consumatori (urbani/dotatii – reprezintă Stații Termice, Puncte Termice ale utilizatorilor exploatate de RADET).

Rețele termice secundare - RTS – reprezintă rețelele termice prin care se transporta apa caldă din stațiile termice din sistem la utilizatori și au o lungime de 705 km cuprinzând două conducte pentru încălzire- tur și retur-, o conductă de furnizare apă caldă de consum și o conductă de recirculare a apei calde de consum. Energia termică consumată este înregistrată de contoare termice la consumatori. Temperatura apei calde pentru circuitul de încălzire este de 95 grade C pe tur și 75 grade C pe retur, iar pentru circuitul de apă caldă de consum este 60 grade C.

Rețelele termice de distribuție – rețele termice secundare(RTS)

Configurația rețelelor termice secundare este pur arborescentă, cu diametre descrescătoare, atât pentru încălzire, cât și pentru apă caldă de consum.

Rețeaua secundară este compusă din patru conducte și anume:

-o conductă tur și o conductă retur de încălzire;

-o conductă de apă caldă de consum;

-o conductă de recirculare.

Vechimea mării majorității a rețelelor termice secundare este de peste 30 de ani. În ultimii 10 ani s-a înlocuit aprox. 10% din RTS.

Teoretic, sistemul de rețele secundare pentru încălzire este închis. În realitate, datorită pierderilor de agent termic, sistemul poate fi considerat cvasi-închis.

Inițial, rețelele termice secundare pentru încălzire au fost realizate din țevă neagră iar cele pentru apă caldă de consum din țevă zincată, izolate cu vată minerală și carton, amplasate în canale termice nevizitabile.

Rețelele termice secundare rețehnologizate au fost realizate fie din conducte de oțel preizolate, fie din conducte PEX preizolat.

Lungimea totală a rețelelor care necesită reabilitare este de cca. 2541 km conductă ceea ce înseamnă aprox. 635 km rețea

Din datele generale obținute de la RADET s-a constatat că în prezent, în Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București se înregistrează o serie de disfuncțiuni și riscuri după cum urmează:

- avarii multiple pe rețelele de transport și distribuție a agentului termic;
- întreruperi repetate pentru curățirea schimbătoarelor de căldură cu plăci din punctele termice din cauza impurităților din rețeaua de distribuție a agentului termic de încălzire;

Din punct de vedere al **statutului juridic al subansamblelor componente**, Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București cuprinde 3 categorii de proprietari:

- Ministerul Economiei și Comerțului (pentru sursele de producere a căldurii (SPC) reprezentate de CCG Sud, CCG Vest, CCG Progresul, CCG Grozăvești, CCG Titan)
- Agenți economici privați (pentru sursele de producere a căldurii (SPC) reprezentate de CCG Nusco, CCG Grivița și CCG Vest Energo)
- Primăria Municipiului București pentru sursele de producere a căldurii reprezentate de CT de cvartal (în număr de 47) și CTZ Casa Presei și pentru sistemul de transport și distribuție a căldurii – STDC - (compus din rețeaua termică de transport sau primar (RTP), module termice (MT), puncte termice (PT) și rețele termice de distribuție sau secundare RTS).

Din punct de vedere al **operării**, Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București cuprinde 3 categorii de operatori:

- *ELCEN, Sucursala Electrocentrale București* pentru SPC aflate în proprietatea Ministerul Economiei și Comerțului – pentru producere;
- *Agenți economici privați* pentru CCG Grivița și CCG Vest Energo – ca surse de producere;
- *RADET*- pentru producerea energiei termice în CTZ Casa Presei și respectiv pentru transport, distribuție și furnizare;

2.2 Legislația specifică serviciului public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice

Legea nr. 51 / 2006

Această lege stabilește cadrul juridic și instituțional unitar, obiectivele, competențele, atribuțiile și instrumentele specifice necesare înființării, organizării, gestionării, finanțării, exploatării, monitorizării și controlului furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilități

publice.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51 / 2006, serviciile comunitare de utilitati publice (servicii de utilitati publice) sunt definite ca totalitatea activitatilor reglementate prin aceasta lege si prin legi speciale, care asigura satisfacerea nevoilor esentiale de utilitate si interes public general cu caracter social ale colectivităților locale, cu privire la:

-	alimentarea cu apa
-	canalizarea și epurarea apelor uzate
-	colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale
-	productia, transportul, distributia si furnizarea de energie termica in sistem centralizat
-	salubritatea localitatilor
-	iluminatul public
-	administrarea domeniului public si privat al unităților administrativ-teritoriale, precum si altele
-	transportul public local

Prevederile acestei legi se aplica serviciilor comunitare de utilitati publice, infiintate, organizate si furnizate/prestate la nivelul comunelor, oraselor, municipiilor, judetelor, Municipiului Bucuresti si, după caz, in conditiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociatiilor de dezvoltare intercomunitara, sub conducerea, coordonarea, controlul si responsabilitatea autorităților administratiei publice locale, dacă prin legi speciale nu s-a stabilit altfel. În termen de un an de la data intrarii in vigoare a acestei legi, autoritatile administratiei publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilitati publice, în conformitate cu modalitatile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform caruia "Gestiunea serviciilor de utilitati publice se organizeaza si se realizeaza in urmatoarele modalitati:

- gestiune directa
- gestiune delegata"

"Constituie contravenție în domeniul serviciilor de utilitati publice si se sancționeaza cu amenda de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte: e) delegarea gestiunii serviciilor de utilitati publice fără respectarea prevederilor prezentei legi și a legislatiei specifice fiecărui serviciu".

Legea nr. 325 / 2006 privind serviciul public de alimentare cu energie termică

Acest act normativ are ca obiect stabilirea cadrului juridic unitar privind infiintarea, organizarea, gestionarea si controlul functionarii serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică a localitatilor.

Conform prevederilor **Legii nr. 325 / 2006:**

(i) serviciul public de alimentare centralizată cu energie termică cuprinde următoarele activitati:

-	Producerea energiei termice în centrale termice sau centrale electrice de termoficare
-	Transportul energiei termice prin rețelele de transport
-	Distribuția energiei termice care cuprinde stații, puncte termice și rețeaua de distribuție
-	Activitatea de furnizare

(ii) Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale elaboreaza si aproba strategiile locale cu privire la dezvoltarea si funcționarea pe termen mediu si lung a serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică, tinand seama de prevederile legislatiei in vigoare, de documentatiile de urbanism, amenajarea teritoriului si protectia mediului, precum si de programele de dezvoltare economico-socială a unitatilor administrativ-teritoriale.

Strategiile adoptate la nivelul Municipiului Bucuresti vor urmări, în principal, următoarele obiective:

-	asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	asigurarea calității serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	accesibilitatea prețurilor la consumatori;
-	asigurarea resurselor necesare serviciului public de alimentare cu energie termică, pe termen lung;
-	asigurarea siguranței în funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	evidențierea transparentă a costurilor în stabilirea prețului energiei termice.

(iii) Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive in ceea ce priveste infiintarea, organizarea, gestionarea si coordonarea serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică a localitatilor, avand următoarele atributii in domeniu:

-	asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu energie termică la nivelul unităților administrativ-teritoriale
---	--

-	elaborarea anuală a programului propriu în domeniul energiei termice, corelat cu programul propriu de eficiență energetică și aprobat prin hotărâre a consiliului local, județean sau a Consiliului General al Municipiului București ori a asociației de dezvoltare comunitară, după caz;
-	înființarea unui compartiment energetic în cadrul aparatului propriu, în condițiile legii;
-	aprobarea, în condițiile legii, în termen de maximum 30 de zile, a propunerilor privind nivelul prețului local al energiei termice către utilizatorii de energie termică, înaintate de către operatorii serviciului;
-	aprobarea, în condițiile legii, a prețului local pentru populație;
-	aprobarea programului de dezvoltare, modernizare și contorizare a SACET, care trebuie să cuprindă atât surse de finanțare, cât și termen de finalizare, pe baza datelor furnizate de operatorii serviciului;
-	asigurarea condițiilor pentru întocmirea studiilor privind evaluarea potențialului local al resurselor regenerabile de energie și al studiilor de fezabilitate privind valorificarea acestui potențial;
-	exercitarea controlului serviciului public de alimentare cu energie termică, în condițiile legii;
-	stabilirea zonelor unitare de încălzire, pe baza studiilor de fezabilitate privind dezvoltarea regională, aprobate prin hotărâre a consiliului local, a consiliului județean sau a Consiliului General al Municipiului București ori a asociației de dezvoltare comunitară, după caz;
-	urmărește instituirea de către operatorul serviciului a zonelor de protecție și siguranță a SACET, în condițiile legii;
-	urmărește elaborarea și aprobarea programelor de contorizare la nivelul bransamentului termic al utilizatorilor de energie termică racordați la SACET.

Compartimentul energetic, înființat are următoarele atribuții principale:

-	elaborează și propune spre aprobare autorității administrației publice locale programul propriu de modernizare și dezvoltare a SACET;
-	identifică zonele unitare de încălzire;
-	elaborează, în conformitate cu reglementările-cadru emise de A.N.R.S.C., și supune spre aprobare autorității administrației publice locale următoarele: - <i>regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică;</i> - <i>caietul de sarcini pentru prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică și pentru exploatarea SACET</i> - <i>contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică, după caz;</i>
-	urmărește realizarea obiectivelor cuprinse în programul propriu de modernizare și dezvoltare a SACET;
-	urmărește îndeplinirea clauzelor contractuale, în cazul gestiunii delegate;
-	comunică periodic datele solicitate de autoritățile de reglementare competente;
-	controlează modul de desfășurare a activității privind repartizarea costurilor energiei termice în condominii;
-	furnizează și înaintază către autoritatea administrației publice locale datele preliminare necesare fundamentării și elaborării strategiilor de valorificare pe plan local a potențialului resurselor energetice regenerabile;
-	propune soluții de valorificare pe plan local a potențialului resurselor regenerabile de energie;
-	elaborează și urmărește realizarea programului de contorizare a SACET.

(iv) Gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică se realizează în condițiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalități:

-	<i>gestiune directă</i>
-	<i>gestiune delegată</i>

- Alegerea modalității de gestiune a serviciului public de alimentare cu energie termică prin SACET se face prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale sau ale asociațiilor de dezvoltare intercomunitară, după caz, în conformitate cu strategiile și programele adoptate la nivelul Municipiului București, precum și în conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare.

- Indiferent de modalitatea de gestiune adoptată, activitățile specifice serviciului public de alimentare cu energie termică se organizează și se desfășoară pe baza unui regulament al serviciului și a unui caiet de sarcini, aprobate prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale sau ale asociației de dezvoltare intercomunitară, după caz, întocmite în conformitate cu regulamentul-cadru al serviciului de salubritate și caietul de sarcini-cadru, elaborate și aprobate de A.N.R.S.C., prin Ordin al prezidentului acesteia.

- Operatorii trebuie să presteze serviciul public de alimentare cu energie termică cu respectarea principiilor universalității, accesibilității, continuității și egalității de tratament între utilizatori.

- Operatorii au obligația să furnizeze, atât autorităților administrației publice locale, cât și A.N.R.S.C., toate informațiile de interes public solicitate și să asigure accesul la informațiile necesare, în vederea

verificarii si evaluarii functionarii si dezvoltarii serviciului de salubritate, in conformitate cu prevederile regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică, ale contractului de delegare a gestiunii serviciului și ale acordului și autorizatiei de mediu.

- Operatorii se obliga sa puna in aplicare metode performante de management care sa conduca la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurentiale prevazute de normele legale in vigoare privind achizitiile publice, si sa asigure totodata respectarea cerintelor specifice din legislatia privind protectia mediului.

- Acordarea licentei operatorilor se realizeaza in conditiile prevazute de Legea nr. 51/2006, Legea nr. 325 / 2006 si de legislatia secundara emisa in aplicarea dispozitiilor acestora.

- Autoritățile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale, impreuna cu primarii si președintii consiliilor judetene, dupa caz, in calitate de autoritati executive si de semnatori ai contractelor de delegare a gestiunii, sunt responsabili de asigurarea serviciului public de alimentare cu energie termică a localitatilor si urmăresc respectarea de catre operator a indicatorilor de calitate a serviciului, a clauzelor contractuale si a legislatiei in vigoare referitoare la serviciul public de alimentare cu energie termică.

Legea 207/1997 pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome

Acest act normativ reglementează transformarea regiilor autonome în societăți comerciale. Astfel, Autoritățile Administrației Publice Centrale sau Locale care au sub autoritate regii autonome vor proceda la reorganizarea acestora, în termen de 6 luni de la intrarea în vigoare a legii de aprobare a acestei ordonanțe de urgență.

Conform prevederilor Legii nr. 207/1997 responsabilitatea pentru transformarea regiilor în companii comerciale a fost delegată administrațiilor centrale sau locale, având următoarele obligații:

-	Sa emită un plan detaliat pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială
-	Sa emită decizia pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială, dacă toate prevederile legale sunt îndeplinite

- Bunurile din categoria celor prevazute la alineatul precedent, aflate in administrarea regiilor autonome care se reorganizează, se concesionează societăților comerciale rezultate, pe un termen ce se stabileste prin actul administrativ individual de reorganizare. Societățile comerciale rezultate în urma reorganizării regiilor autonome au obligația de a încheia, prin grija administratorilor lor, contractele de concesiune în termen de 30 de zile de la data înmatriculării în Registrul comerțului.”

Hotărârea Guvernului nr. 717/2008 pentru aprobarea Procedurii-Cadru privind organizarea, derularea și atribuirea contractelor de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice, a criteriilor de selecție-cadru a ofertelor pentru serviciile comunitare de utilități publice

Actul normativ emis de Guvern reglementează:

- Cadrul unitar privind organizarea și derularea delegării gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice, precum și concesionarea bunurilor care formeaza sistemele de utilități publice aferente acestora, denumite în continuare procedura-cadru.

- Delegatarul asigură elaborarea și aprobă un studiu de oportunitate pentru fundamentarea și stabilirea soluțiilor optime de delegare a gestiunii serviciilor, precum și documentația de atribuire a contractului de delegare a gestiunii.

- Documentația privind organizarea și derularea procedurii de atribuire a unui contract de delegare a gestiunii serviciului/activității cuprinde, în cazul licitației publice deschise al negocierii directe, cel puțin următoarele documente:

-	studiu de oportunitate
-	hotărârea delegatarului de stabilire a modalității de gestiune a serviciului
-	proiectul contractului de delegare
-	regulamentul serviciului elaborat și aprobat conform regulamentului-cadru
-	cerințele privind eligibilitatea
-	criteriile de selecție a ofertelor elaborate și aprobate conform criteriilor de selecție cadru

Ordinul A.N.R.S.C. nr. 66 / 2007 privind aprobarea Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat, exclusive energia termică produsă în cogenerare.

Prin acest act normativ se reglementează modul de determinare a tarifelor pentru activitățile specifice serviciului public de alimentare cu energie termică a localităților, prestate de operatori.

-În calculul preturilor și tarifelor locale vor fi luate în considerare costurile justificate ale activităților de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice, inclusiv cheltuielile aferente dezvoltării și modernizării SACET, pierderile tehnologice, cheltuielile pentru protecția mediului, precum și o cota de profit, dar nu mai mult de 5%.

-Cheltuielile aferente dezvoltării și modernizării SACET se vor constitui într-o cota de dezvoltare aprobată de autoritățile administrației publice locale implicate, pe baza unor studii tehnico-economice din care să rezulte oportunitatea, valoarea și termenul de recuperare a investiției și creșterea calității serviciilor publice de alimentare cu energie termică.

-Cota de dezvoltare va fi inclusă în nivelul preturilor și tarifelor locale numai după aprobarea acesteia, prin hotărâre, de către autoritățile administrației publice locale implicate.

-Sumele încasate prin preturi/tarife corespunzătoare cheltuielilor pentru dezvoltarea și modernizarea SACET se constituie într-un cont distinct al operatorului și se utilizează pe baza programului de dezvoltare avizat de autoritățile administrației publice locale implicate, exclusiv pentru scopul în care a fost constituit.

-Pierderile tehnologice anuale în sistemul de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice din SACET se aproba de autoritatea administrației publice locale implicate, având în vedere o documentație elaborată pe baza bilanțului energetic, întocmită de operatorul care are și calitatea de furnizor și avizată de autoritatea competentă. Pierderile tehnologice se vor determina la programul anual al serviciului/activității, având în vedere sezonabilitatea acestora.

- În vederea recalculării preturilor/tarifelor locale medii, autoritățile administrației publice locale vor transmite la A.N.R.S.C. cantitățile de energie termică produsă, transportată, distribuită sau furnizată pentru fiecare operator/operator economic care prestează serviciul.

Tarifele pentru aceste activități pot fi modificate avându-se în vedere următoarele criterii:

-	pentru cheltuielile cu combustibilul tehnologic, energie electrică, apă și materiale, cu pondere semnificativă în pret/tarif, se ia în calcul modificarea preturilor de achiziție față de precedentă ajustare, în limita preturilor de pe piață;
-	consumuri specifice de combustibil, energie electrică, apă vor fi luate în calcul cel mult la nivelul celor avute în vedere în pretul existent;
-	cheltuielile cu personalul se fundamentează în funcție de legislația în vigoare, corelată cu principiul eficienței economice;
-	în pret/tarif se vor include pierderile tehnologice din sistemul de transport, distribuție și furnizare, cota de dezvoltare, modernizare a SACET, aprobate de autoritățile administrației publice locale implicate.

Ordinul A.N.R.S.C. nr. 91/2007 privind aprobarea Regulamentului - cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică

Acest ordin se stabilește regulamentul-cadru juridic unitar privind desfasurarea serviciului public de alimentare cu energie termică, definind modalitățile și condițiile-cadru ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator.

Prevederile acestui regulament-cadru se aplică la proiectarea, executarea, recepționarea, exploatarea și întreținerea instalațiilor și echipamentelor din sistemul public de alimentare cu energie termică, cu urmărirea tuturor cerințelor legale specifice în vigoare.

Operatorii serviciului public de alimentare cu energie termică, indiferent de forma de proprietate și de modul în care este organizată gestiunea serviciului în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se vor conforma prevederilor acestui regulament-cadru.

Condițiile tehnice și indicatorii de performanță prevăzuți în acest regulament-cadru au caracter minimal. Consiliile locale, Consiliile județene, Asociația de Dezvoltare Intercomunitară și Consiliul General al Municipiului București, după caz, pot aproba și alți indicatori de performanță sau condiții tehnice pentru serviciul public de alimentare cu energie termică, pe baza unor studii de specialitate, după dezbaterile publice a acestora.

Autoritățile administrației publice locale și Asociația de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, în

coordonarea carora functioneaza serviciile public de alimentare cu energie termică,, stabilesc si aproba strategia de dezvoltare a acestora.

Ordinul A.N.R.S.C. nr. 92/2007 privind aprobarea Caietului de sarcini - cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică a localitatilor prin care se aproba Caietul de sarcini-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică al localitatilor.

Acest act normativ stabileste continutul si modul de intocmire a caietelor de sarcini de catre consiliile locale, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, care infiinteaza, organizeaza, conduc, coordoneaza si controleaza functionarea serviciului public de alimentare cu energie termică si care au totodata atributia de monitorizare si exercitare a controlului cu privire la prestarea serviciului , indiferent de forma de gestiune adoptata.

Caietele de sarcini se vor intocmi in concordanta cu necesitatile obiective ale consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucuresti si Asociatiilor de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, cu respectarea in totalitate a regulilor de baza precizate in Caietul de sarcini-cadru si a Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică.

Caietele de sarcini vor fi supuse aprobarii Consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucuresti si Asociatiei de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz.

Consiliile locale, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, au obligatia ca la intocmirea caietului de sarcini sa defineasca specificatiile tehnice prin referire la reglementarile tehnice, astfel cum sunt acestea definite in legislatia interna referitoare la standardizarea nationala.

Caietul de sarcini - cadru stabileste conditiile de desfasurare a activitatilor specifice serviciului public de alimentare cu energie termică, stabilind nivelurile de calitate si conditiile tehnice necesare functionarii acestui serviciu in conditii de eficienta si siguranta.

Ordinul ANRSC nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice de furnizare a energiei termice

Obiectul prezentului contract îl reprezintă furnizarea energiei termice pentru încălzire si pentru apa caldă de consum, în conditiile prevăzute în acesta.

Contractul stabileste raporturile juridice dintre furnizor si utilizator cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea si plata energiei termice, drepturile și obligațiile acestora, răspunderile contractuale.

2.3. Gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică

Gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică se realizeaza in conditiile Legii nr. 51/2006, prin urmatoarele modalitati:

- gestiune directa;
- gestiune delegata.

Alegerea modalitatii de gestiune a serviciului public de alimentare centralizata cu energie termica se face prin hotarari ale autoritatilor deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale ale Municipiului Bucuresti in conformitate cu strategiile si programele adoptate la nivelul Municipiului Bucuresti, precum si in conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificarile si completarile ulterioare. In prezent gestiunea serviciului este în sarcina RADET Bucuresti virtutea actului de "infiintare" si anume Decizia Primariei Municipiului Bucuresti nr. 1200 din data de 10.12.1990

2.4 Finantarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică in Municipiul Bucuresti

Metodologia de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor și tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat este elaborată în conformitate cu Legea serviciilor publice de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, respectiv Ordonanța privind instituirea prețurilor locale de referință pentru energia termică furnizată populației prin sisteme centralizate nr. 36/2006. Structura elementelor de cheltuieli cuprinse în prețurile/tarifele locale este reglementată prin Ordinul ANRSC nr. 66/2007.

Stabilirea prețurilor finale de facturare a energiei termice la consumatori se realizează printr-un cumul de decizii ale autorităților de reglementare și administrației locale.

Astfel, prețurile de producere a energiei termice menționate la punctul a) sunt propuse de producători pe baza costurilor justificate și se aprobă de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul

Energiei (ANRE).

Consiliul General al Municipiului București (CGMB) aprobă, cu avizul prealabil al Autorității de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (ANRSC) prețurile de producere a energiei termice în centrale termice de cvartal și centrala termică „Casa Presei Libere”, precum și tarifele pentru transportul și distribuția agentului termic la consumatorii finali.

Prețul local este format din prețul de producere al energiei termice și tarifele serviciilor de transport și distribuție, și se stabilește, se ajustează sau se modifică cu avizul ANRSC și se aprobă de către CGMB. La calculul lor sunt luate în considerare costurile justificate ale activităților de producere, transport și distribuție a energiei termice, inclusiv cheltuielile aferente dezvoltării și modernizării sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică, pierderile tehnologice, cheltuielile pentru protecția mediului, precum și o cotă de profit, dar nu mai mult de 5%. Pierderile tehnologice se aprobă de CGMB, având în vedere o documentație elaborată pe baza bilanțului energetic, întocmită de RADET și avizată de ANRSC. Prețurile locale de furnizare a energiei termice sunt aceleași pentru utilizatorii de energie termică, în condiții similare de furnizare.

Prețul local de facturare la populație este prețul pentru energia termică furnizată și facturată populației prin sistemele de alimentare centralizată, aprobat prin hotărâre a CGMB. Prețul local pentru populație este unic, indiferent de tehnologiile sistemului de producere, transport și distribuție a energiei termice sau de tipul combustibililor utilizați.

RADET vinde energie cumpărată de la ELCEN cu un preț care depășește cu 1,7 ori prețul de producție, în principal datorită pierderilor mari de energie termică în rețeaua de transport și distribuție.

Diferența dintre prețul local al energiei termice și prețul local pentru populație se alocă de la bugetele publice. Prin urmare, CGMB are libertatea de a stabili un preț de facturare pentru populație mai mare sau mai mic, în funcție de posibilitățile de subvenționare.

În cazul în care, după ajustarea prețurilor și tarifelor, furnizorii de combustibili și de energie electrică modifică prețurile de livrare, având ca efect majorarea prețului energiei termice produse, CGMB poate aproba recalcularea corespunzătoare a prețurilor locale și, după caz, a prețului pentru populație, începând cu data primei livrări făcute la noile prețuri, fără modificarea nivelului costurilor celorlalte elemente de cheltuiești și a cotei de profit, cu avizul operativ al ANRSC. Astfel, față de momentul creșterii tarifelor la furnizori aprobarea prețului pentru populație se face cu întârziere iar influența în prețul final datorată costurilor mai mari de producție se suportă fie de administrația locală, fie crește prețul plătit de populație.

Energia furnizată – căldură și apă caldă se produce, transportă și distribuie pentru două tipuri de consumatori - populație și agenții economici. Din totalul energiei destinate încălzirii, 86% în medie revine populației, iar din totalul cantităților de apă caldă, 95% este destinată populației.

2.5 Operatorul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul București

Operatorul serviciului este Regia Autonomă de Distribuție a Energiei termice- RADET- care are act constitutiv Decizia Primăriei Municipiului București nr. 1200 din data de 10.12.1990, prin reorganizare fostului grupului întreprinderilor de gospodărie comunala cu personalitate juridică cu obiect de activitate și capital social prevăzut de aceasta Decizie.

Din punct de vedere juridic statutul operatorului serviciului a rămas același deși de-a lungul timpului au apărut mai multe acte legislative care prin aplicarea lor ar fi trebuit să schimbe statutul juridic al acestei regii. Acest lucru nu s-a întâmplat ceea ce a condus la pastrarea statutului de “regie autonomă” cu consecințele juridice adecvate.

Capitolul 3. Functionarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică în Municipiului București

3.1 Principii

Serviciul public de alimentare cu energie termică se organizează și funcționează pe baza următoarelor principii:

-	utilizarea eficientă a resurselor energetice;
-	dezvoltarea durabilă a unităților administrativ-teritoriale;
-	accesibilitatea prețurilor la consumatori;
-	promovarea cogenerării de înaltă eficiență și utilizarea surselor noi și regenerabile de energie;
-	reglementarea și transparența tarifelor și prețurilor energiei termice;
-	tarifarea echitabilă, corelată cu calitatea și cantitatea serviciului prestat
-	asigurarea accesului nediscriminatoriu al utilizatorilor la rețelele termice și la serviciul public de alimentare cu energie termică;
-	"un condominiu - un sistem de încălzire".
-	administrarea corectă și eficientă a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unitatilor administrativ-teritoriale și a banilor publici
-	securitatea serviciului
-	diminuarea impactului asupra mediului;

3.2. Obiective

Strategiile serviciului public de alimentare cu energie termică adoptate la nivelul Unitatii Administrativ-Teritoriale a Municipiului București vor urmări, în principal, următoarele obiective:

-	asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	asigurarea calității serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	accesibilitatea prețurilor la consumatori;
-	asigurarea resurselor necesare serviciului public de alimentare cu energie termică, pe termen lung;
-	asigurarea siguranței în funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică;
-	evidențierea transparenței a costurilor în stabilirea prețului energiei termice.
-	protecția și conservarea mediului înconjurător și a sănătății populației.

3.3. Studii privind restructurarea și eficientizarea S.A.C.E.T.

Sectorul energetic din România este supus în prezent unei serii de provocări care decurg din alinierea acestuia la politicile energetice europene.

Piața energiei electrice din România va evolua spre o piață deschisă transnațională și integrată cu piața energetică a Uniunii Europene, iar piața energiei termice va rămâne intrinsec o piață locală.

Politica energetică a României va fi sincronizată cu politica comunitară, care va pune accent pe siguranță, eficiență, protecția mediului și drepturile consumatorilor, obiective realizabile prin mecanisme concurențiale și o reglementare eficientă și echilibrată.

În contextul creșterii competiției pe piața de energie, prioritatea acordată cogenerării rezidă din avantajele sale principale, desprinse din experiența acumulată până în prezent:

-	economie de combustibil
-	reducerea poluării atmosferice

Astfel, promovarea/extinderea sistemelor de cogenerare răspunde necesităților generale privind creșterea eficienței energetice și protecția mediului înconjurător.

Toate măsurile care vor fi propuse pentru eficientizarea funcționării în perioada de perspectivă a sistemelor de termoficare, vor fi stabilite ca urmare a analizării unor soluții tehnice moderne și performante la nivel mondial, cu un grad redus de poluare a mediului ambiant.

În Municipiul București este absolut necesară concentrarea eforturilor pentru menținerea și reabilitarea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică (SACET) a consumatorilor și, implicit, creșterea nivelului de eficiență tehnico-economică a acestuia.

Având în vedere programele strategice la nivel european și național, este necesară continuarea eficientizării sistemului de termoficare și alimentarea în condiții optime a consumatorilor.

Din acest punct de vedere apare ca necesară integrarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București prin activitățile sale privind producerea, transportul, distribuția și furnizarea a apei calde de consum și a încălzirii. Acest lucru se poate realiza doar prin constituirea unui singur sistem integrat pe componentele existente astăzi și anume surse de producere, rețele de transport, instalații de transformare parametrii și rețele de distribuție.

3.4 Activitățile specifice ale serviciului public de alimentare cu energie termică

RADET asigură cca 70% din necesarul de energie termică al Municipiului București, furnizând apă caldă și căldură pentru un număr însemnat de clienți, grupați după cum urmează:

-	utilizatori casnici (blocuri de locuințe organizate în Asociații de proprietari conform Legii 230/2007; locuințe individuale)
-	utilizatori non-casnici (agenți economici, instituții publice guvernamentale, de învățământ, sănătate, cultură, cămine, sere – facilități pentru agricultură)

Utilizatorii sunt alimentați în două moduri:

-	din rețeaua de agent primar (rețeaua de transport) - utilizatori alimentați din circuitul primar; aceștia beneficiază de tarife mai mici iar majoritatea sunt operatori economici
-	de la puncte termice urbane/din rețelele termice de distribuție - utilizatori alimentați din circuitul secundar, respectiv asociațiile de proprietari și alți operatori economici a căror sedii se află situate în apartamente

Utilizatorii casnici

Populația reprezentată de asociațiile de locatari sunt principalii clienți ai RADET atât din punct de vedere al numărului de contracte, cât și al consumului;

Potrivit datelor existente RADET furnizează energie termică pentru 570.000 apartamente, reprezentând aproximativ 1.240.000 de locuitori, respectiv peste 70% din populația înregistrată oficial a Municipiului București;

Din totalul energiei termice furnizate de RADET, consumul populației reprezintă 88%;

Nu există o relație contractuală directă furnizor - beneficiar final, contractele existente fiind semnate cu asociațiile de proprietari; prin urmare nu există o relație directă bazată pe drepturi și responsabilități ale ambelor părți, iar RADET nu are metode directe de influențare a beneficiarului final.

Se remarcă un *trend descrescător* în ceea ce privește *consumul casnic de energie termică*, datorat în principal următorilor factori:

-	programul de contorizare integrală a blocurilor până la nivel de scară (demarat în anul 2003 de PMB împreună cu RADET), prin introducerea debimetrelor pentru apă caldă de consum și a repartitoarelor de costuri la nivel de apartament a determinat modificarea atitudinii utilizatorilor în sensul raționalizării consumului
-	debransările de la sistemul centralizat (potrivit datelor furnizate de ANRSC, în aprilie 2010 numărul de apartamente racordate la rețeaua RADET era de 570.174, față de 570.525 apartamente la nivelul lunii ianuarie 2009 și 570.931 apartamente în 2007)
-	reabilitarea termică a blocurilor
-	scăderea puterii de cumpărare a utilizatorilor (conform datelor INS, în 2009 cheltuielile alocate utilităților au reprezentat 16,1% din bugetul mediu lunar al unei gospodării din regiunea București-Ilfov, față de 17,4% în 2008, respectiv 19,3% în 2006)
-	lunile de iarnă caracterizate prin temperaturi exterioare ridicate au influențat numărul de zile de furnizare a încălzirii

Consumatorii non-casnici

Consumul de energie termică realizat de utilizatorii non-casnici reprezintă numai 12% din consumul total al clienților RADET;

Utilizatorii non-casnici pot avea spații de desfășurare a activităților în clădiri separate cu propriul bransament termic sau în spații comune cu consumatorii casnici.

Începând cu luna februarie 2002, în baza Hotărârii CGMB nr. 40/14.02.2002, s-a instituit obligativitatea agenților economici și instituțiilor publice care au bransamente și racorduri comune cu asociațiile de locatari/proprietari din municipiul București, de separare fizică a consumurilor de apă rece, apă caldă menajeră și căldură ale spațiilor care le dețin, de cele ale asociațiilor de proprietari/locatari.

Aplicarea acestei legislații este îngreunată de situația proprietății în cazul spațiilor închiriate de la persoane fizice;

Consumul de energie termică aferent utilizatorilor non-casnici a scăzut semnificativ în perioada 2005-2009, cea mai mare scădere înregistrându-se în anul 2009 (17,39% față de anul 2008).

Instalațiile consumatorului sunt ansambluri formate din mai multe conducte (circuitul secundar) racordate prin intermediul contoarelor de energie termică la instalațiile furnizorului. Contoarele de energie termică sunt sistemele de măsură care delimitează ca proprietate cele două instalații.

Asociatiile de proprietari implementeaza sistemul de repartizare a consumului in interiorul condominiului, prin intermediul repartitoarelor de costuri.

Sistemul de repartizare a costurilor reprezinta solutia moderna de contorizare a consumurilor individuale de energie termica in ansamblurile de locuinte cu distributie verticala, respectiv a abonatilor RADET.

Acest sistem este format prin montarea repartitoarelor de costuri impreuna cu robinetelor termostactice pe fiecare corp de incalzire, cat si a debitmetrelor pe fiecare racord de apa calda de consum.

Repartitorul de costuri electronic de incalzire folosit in mod curent contine doi senzori de temperatura, un circuit de prelucrare si inregistrare a datelor transmise de acsti senzori, un afisaj cu cristale lichide pe care se face in mod uzual citirea si o interfata de programare si citire cu transmisie optica.

Masurarea consumurilor individuale se apa calda de consum in cadrul unui condominiu este realizata prin intermediul unor debitmetre de apa calda de consum, montate pe toate racordurile de a.c.c existente.

Prin citirea fiecarui debitmetru, la aceeasi data stabilita cu citirea contorului de a.c.c montat pe bransamanet de catre RADET si insumarea citirilor, se determina valorile consumului individual de a.c.c pe apartament.

Capitolul 4. Activitatea de urmarire a aplicarii reglementarilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Energie termică desfasurata de AMRSP (01.01.2013 - 31.12.2013)

Activitatea de monitorizare

În ceea ce privește monitorizarea indicatorilor de performanță ai serviciului de alimentare centralizată cu energie termică, conform „Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică”, aprobat prin Ordinul ANRSC nr. 91 din 20 martie 2007, se reglementează desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată în scopuri industriale și publice pentru încălzirea și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, în condiții de eficiență și la standarde de calitate, în vederea utilizării optime a resurselor de energie și cu respectarea normelor de protecție a mediului, precum și relațiile dintre operator și utilizator.

În condițiile în care „Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică” nu este aprobat de către Consiliul General al Municipiului București. AMRSP monitorizează starea actuală a Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, în baza “Regulamentului Cadru elaborat de ANRSC”, urmând ca prelucrarea datelor să constituie nivelurile de bază ale indicatorilor de performanță care să fie aprobate, de către CGMB, odată cu Contractul de administrare/gestionare a SACET și a Serviciului.

Activitatea operatorului Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, Regia Autonomă de Distribuție a Energiei Termice (RADET), în anul 2013, a fost organizată pe divizii și secții, iar monitorizarea s-a făcut direct la aceste structuri :

Divizia Producere	Secția Centrală Termică de Zonă Casa Presei Libere
	Secția Centrale Termice de Cvtartal

Divizia Transport	Secția Transport Vest
	Secția Transport Sud
	Secția Transport Progresul
	Secția Transport Grozăvești

Divizia Distribuție	Secția Distribuție Sector 1
	Secția Distribuție Sector 2
	Secția Distribuție Sector 3
	Secția Distribuție Sector 4
	Secția Distribuție Sector 5
	Secția Distribuție Sector 6

Divizia Furnizare	Serviciul Contracte
	Serviciul Comercial

Indicatorii de Performanță conform Ordinului nr. 91/2007 al ANRSC, grupați pe activități specifice Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică și monitorizați de AMRSP:

A. Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice

A.1. Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice CTZ Casa Presei

P1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la centralele termice
	b) Durata medie a întreruperilor programate la centralele termice
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la centralele termice
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

P2	Calitatea energiei termice
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la centralele termice

P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

P3	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]
-----------	---

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]
-----------	---

A.2. Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice - CT Cvartal

P1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore d) Durata medie a întreruperilor accidentale
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la centralele termice b) Durata medie a întreruperilor programate la centralele termice c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la centralele termice d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

P2	Calitatea energiei termice
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la centralele termice
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

P3	Măsurarea energiei termice
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apa caldă - incalzire
P3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) [%]
-----------	--

P5	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]
-----------	---

B. Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice

T1	Înteruperea serviciului de transport a energiei termice
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizator
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizator c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate b) Durata medie a întreruperilor programate (ore) c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate

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

T2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea) [%]
-----------	---

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

C. Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice

D1	Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore d) Durata medie a întreruperilor accidentale
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate b) Durata medie a întreruperilor programate c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

D2	Calitatea energiei termice
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

D3	Măsurarea energiei termice
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apa caldă - incalzire
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente)
-----------	--

D5	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]
-----------	--

D. Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice

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

F2	Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile

F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea

F3	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții

F4	Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor
F4.1	Numărul de sesizări scrise
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice

F5	Indicatori de performanță privind daunele
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului

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

Pentru eficientizarea serviciului public de alimentare cu energie termică si pentru punerea în conformitate cu legislatia în vigoare, având în vedere atribuțiile prevăzute în Statutul A.M.R.S.P., aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 339/2009, completat si modificat prin H.C.G.M.B. nr.112/2012, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică a efectuat monitorizarea indicatorilor de performanță definiți prin Ordinul ANRSC nr. 91/2007, direct la structurile organizatorice ale operatorului RADET Bucuresti.

Astfel, în perioada 2013, activitatea desfășurată de compartimentul specializat din cadrul AMRSP - Departamentul Reglementare Servicii Energetice - a fost orientată în direcția realizării sarcinilor de către RADET, rezultate din obiectul sau de activitate.

Asigurarea serviciului în condiții de performanță tehnică prin:

-	diminuarea pierderilor pe rețelele de transport și distribuție a agentului termic
-	creșterea randamentelor punctelor termice
-	continuitatea și siguranța serviciului
-	reducerea pierderilor de apă rece, pentru preparare apă caldă de consum

4.1. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de productie a energiei termice (2013)

4.1.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de productie a energiei termice - CTZ Casa Presei (2013)

4.1.1.1. Monitorizarea indicatorului de performanta P1 - Întreruperea serviciului de productie a energiei termice (2013):

4.1.1.1.1. (a) P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ

4.1.1.1.1. (b) P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ

4.1.1.1.1. (c) P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ

4.1.1.1.1. (d) P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale

4.1.1.1.1. (e) P1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ

4.1.1.1.1. (f) P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale

4.1.1.1.1. (g) P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ

4.1.1.1.1. (h) P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ

4.1.1.1.1. (i) P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ

4.1.1.1.1. (j) P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

4.1.1.2 Monitorizarea indicatorului de performanta P2 - Calitatea energiei termice (2013):

4.1.1.2 (a) P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

4.1.1.2 (b) P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

4.1.1.2 (c) P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

4.1.1.3 Monitorizarea indicatorului de performanta P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) (2013)

4.1.1.4 Monitorizarea indicatorului de performanta P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) (2013)

În anul 2013, personalul de specialitate din cadrul *Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice* al AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică din 2013 – Divizia Producere – CTZ Casa Presei Libere.

Conform „Fișelor de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	Registru și baza de date întreruperi
-	Registru și baza de date reclamații privind calitatea energiei termice
-	Registru și baza de date parametri de funcționare
-	Baza de date bilanțuri energetice

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

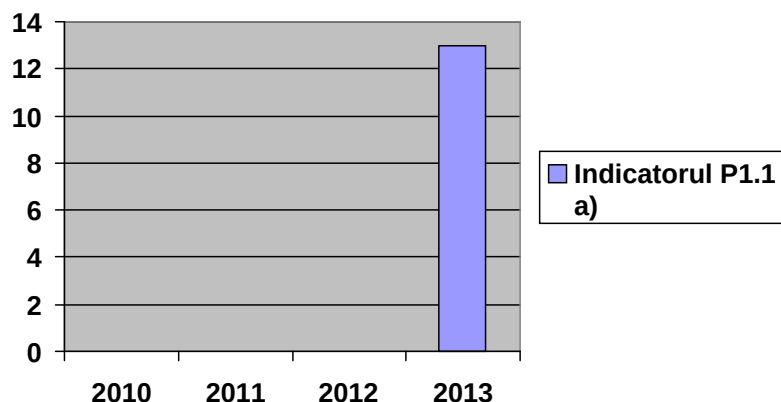
4.1.1.1(a) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ (2013 - 2014)

P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	13	13

Evoluția indicatorului P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	13



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 au fost înregistrate 13 întreruperi ca urmare a opririi furnizării energiei electrice de către ENEL pe perioade scurte de timp dar care au dus la întreruperea funcționării instalațiilor de producere a energiei termice în CTZ. Operatorul a semnalat furnizorului aceste fluctuații în alimentarea continuă cu energie electrică. Aceste întreruperi au fost înregistrate în trim.IV, în perioada sezonului de încălzire. în primele trei trimestre nu au fost înregistrate asemenea cazuri.

4.1.1.1. (b) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ (2013 - 2014)

P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Întrucât întreruperile neprogramate au avut durata mică, datorită inerției sistemului de producere, transport și distribuție utilizatori nu au fost afectați, de aceea operatorul a considerat ca acestui indicator sa-i atribuie valoarea zero.

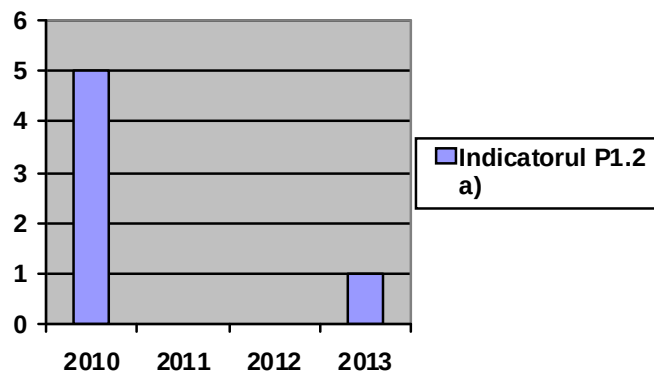
4.1.1.1(c) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ (2013 - 2014)

P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	1	1

Evolutia indicatorului P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
5	0	0	1



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 a fost înregistrată o singură întrerupere ca urmare a defectării unui contactor din cauza fluctuațiilor în alimentarea cu energie electrică.

4.1.1.1(d) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CTZ (2013 - 2014)

P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Întrucât întreruperea accidentală a avut durată mică utilizatorii nu au fost afectați sistemul având o inerție mare ca urmare a volumului mare de agent termic din rețeaua de transport și distribuție.

4.1.1.1(e) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durata mai mare de 24 ore (2013 - 2014)

P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durata mai mare de 24 ore la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durata mai mare de 24 ore la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

În anul 2013, nu au fost întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore.

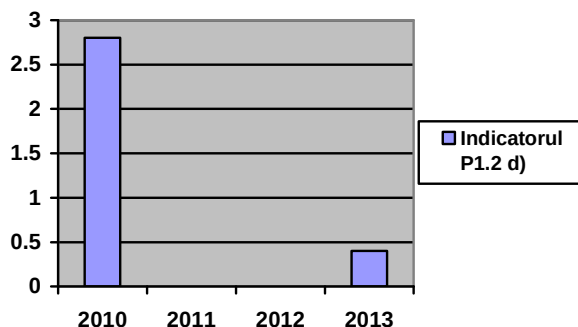
4.1.1.1(f) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CTZ (2013 - 2014)

P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0,4	0,4

Evolutia indicatorului P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CTZ(2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
2,8	0	0	0,4



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 singura întrerupere accidentală a avut durata de 40 minute, operatorul remediind defecțiunea fără a afecta calitatea energiei termice la utilizatorii finali.

4.1.1.1(g) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ (2013 - 2014)

P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Întreruperile programate pentru efectuarea reparațiilor și reviziilor nu au afectat furnizarea energiei termice din CTZ Casa Presei, de aceea valoarea acestui indicator are valori zero.

4.1.1.1(h) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ (2013 - 2014)

P1.3 b) Numărul de întreruperi programate la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost întreruperi programate. Care să necesite întreruperea furnizării energiei termice din centrală.

4.1.1.1(i) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 c) Numarul de utilizatori afectati de întreruperile programate la CTZ (2013 - 2014)

P1.3 c) Numărul de utilizatori afectati de întreruperile programate la CTZ

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.3 c) Numarul de utilizatori afectati de întreruperile programate la CTZ (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au existat utilizatori afectați de întreruperile programate.

4.1.1.1(j) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 d) Numarul de intreruperi cu durata programata depasita (2013 - 2014)

P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programata depasita

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programata depasita (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost întreruperi cu durata programată depășită.

4.1.1.2(a) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice (2013 - 2014)

P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

În anul 2013 nu au existat reclamații privind calitatea energiei termice furnizate de CTZ Casa Presei.

4.1.1.2(b) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului (2013 - 2014)

P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au existat reclamații care sunt din vina producătorului.

4.1.1.2(c) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2013 - 2014)

P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

In situatia in care nu s-au inregistrat reclamatii este evident ca acest indicator sa nu fie exprimat valoric.

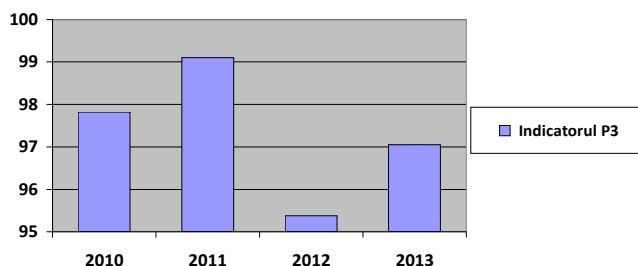
4.1.1.3 Monitorizarea indicatorului de performanta P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) (2013 - 2014)

P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
98,19	98,18	93,72	96,16	97,05

Evolutia indicatorului P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
97,82	99,10	95,38	97,05



Concluziile AMRSP:

Evoluția acestui indicator a fost influențată de mai mulți factori:

Energia termică produsă în anul 2013 a fost de 205570,54 Gcal, mai mare decât cea produsă în anul 2012, care a fost de 189128,00 Gcal. Creșterea procentuală a fost de 8,7%. În aceste condiții randamentul centralei a crescut de la 95,38% în anul 2012 la 97,05% în anul 2013. Totodată au scăzut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,048 MWh/Gcal în anul 2012 la 1,030 MWh/Gcal în 2013

Propunerea AMRSP este de mărire a ariei de acoperire a CTZ Casa Presei, astfel încât în perioada anotimpului rece încărcarea să fie cât mai aproape de capacitatea maximă a centralei limitată totuși de capacitatea maximă a stației de dedurizare de a acoperi pierderile de agent termic din rețeaua de transport. Totodată pentru eficientizarea CTZ Casa Presei este necesară montarea unor grupuri de cogenerare de înaltă eficiență, care să funcționeze cu gaze naturale și care să livreze energie electrică și energie termică și la care investiția să fie făcută cu fonduri europene.

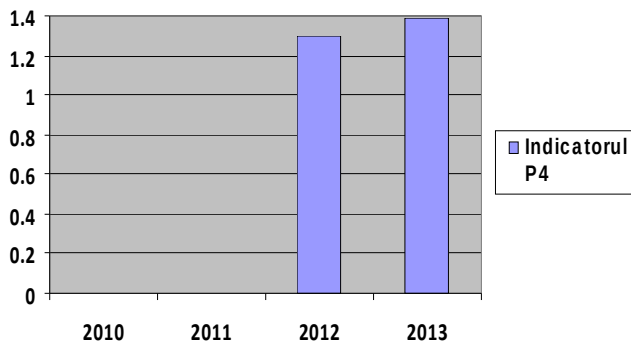
4.1.1.4 Monitorizarea indicatorului de performanta P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) (2013 - 2014)

P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
1,3	1,19	0,5827	1,1	1,39

Evolutia indicatorului P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată)) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	-	1,30	1,39



Concluziile AMRSP:

- în anul 2012 când s-a început monitorizarea, consumul specific de apă de adaos a fost de 1,30 m³/Gcal, o valoare destul de mare din cauza pierderilor mari de agent termic datorită avariilor din rețeaua de transport nemodernizată.

Consumul mediu de apă de adaos, care depinde de starea rețelelor de transport a crescut de la 1,30 mc/Gcal în anul 2012 la 1,39 mc/Gcal în anul 2013. Energia termică produsă fiind mai mare în anul 2013 față de cea produsă în 2012 a influențat în mod pozitiv consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul scăderii acestora, contribuind la creșterea performanței economice a centralei termice.

4.1.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de producere a energiei termice - CT Cvarial (2013)

4.1.2.1 Monitorizarea indicatorului de performanta P1 - Întreruperea serviciului de producere a energiei termice (2013):

4.1.2.1 (a) P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT

4.1.2.1 (b) P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT, pe tipuri de utilizatori

4.1.2.1 (c) P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CT

4.1.2.1 (d) P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT

4.1.2.1 (e) P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore

4.1.2.1 (f) P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CT

4.1.2.1 (g) P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT

4.1.2.1 (h) P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CT

4.1.2.1 (i) P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT

4.1.2.1 (j) P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

4.1.2.2 Monitorizarea indicatorului de performanta P2 - Calitatea energiei termice (2013)

4.1.2.2 (a) P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la CT

4.1.2.2 (b) P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

4.1.2.2 (c) P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

4.1.2.3 Monitorizarea indicatorului de performanta P3- Măsurarea energiei termice (2013):

4.1.2.3 (a) P3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

4.1.2.3 (b) P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate

4.1.2.3 (c) P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat

4.1.2.3 (d) P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

4.1.2.4 Monitorizarea indicatorului de performanta P4 - Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) (2013)

4.1.2.5 Monitorizarea indicatorului de performanta P5 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) (2013)

În anul 2013, personalul de specialitate al Departamentului de Reglementare Servicii Energetice din cadrul AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică – Divizia Producere – Secția Centrale Termice

Conform „Fișelor de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	Registru și baza de date întreruperi
-	Registru și baza de date reclamații privind calitatea energiei termice
-	Registru și baza de date parametri de funcționare
-	Baza de date bilanțuri energetice

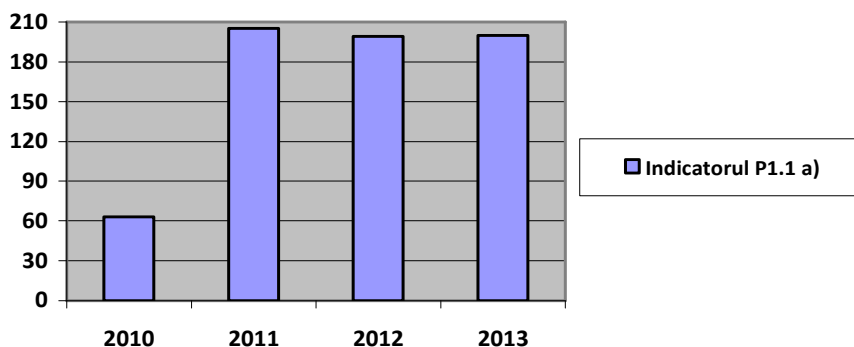
4.1.2.1 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT (2013 - 2014)

P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
66	29	36	69	200

Evolutia indicatorului P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
63	205	199	200



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul de întreruperi din cauza terților s-a menținut aproape la același nivel cu cel din 2012, mai mic totuși față de cel din 2011.

Propunerea AMRSP este de a analiza fiecare caz în parte pentru a identifica posibilitatea solicitării de daune conform contractelor încheiate cu furnizorii.

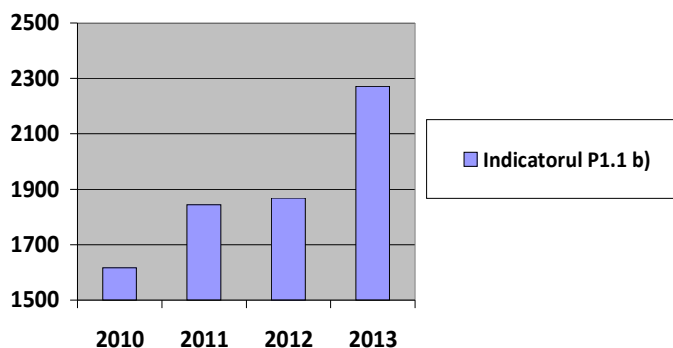
4.1.2.1 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT, pe tipuri de utilizatori (2013 - 2014)

P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT, pe tipuri de utilizatori

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
582	279	460	950	2271

Evolutia indicatorului P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT, pe tipuri de utilizatori (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
1616	1844	1868	2271



Concluziile AMRSP:

În condițiile în care numărul de întreruperi a fost aproape egal cu cel din 2012, numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi a fost mai mare cu aprox. 22%, datorită faptului că au fost afectate de întreruperi centrale termice de capacitate mare, la care sunt racordați mai mulți utilizatori.

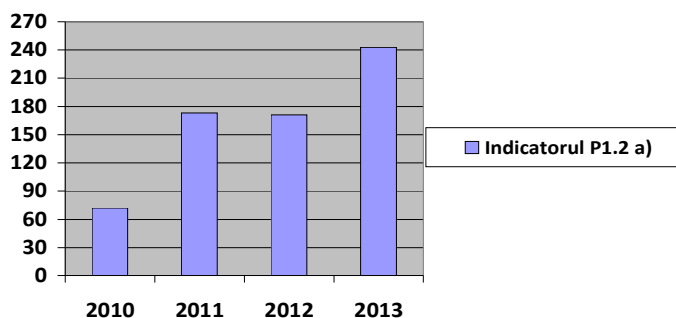
4.1.2.1 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2a) Numărul de întreruperi accidentale la CT (2013 - 2014)

P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
66	59	45	73	243

Evolutia indicatorului P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
72	173	171	243



Concluziile AMRSP:

- În anul 2013 creșterea numărului de întreruperi accidentale cu un procent de 42% față de anul 2012 indică uzura rețelelor termice de distribuție din cauza vechimii, aceasta ducând la numeroase avarii și cauzând pierderi de agent termic. De aceea este necesar ca aceste rețele termice să fie modernizate pentru creșterea calității serviciului furnizat utilizatorilor și pentru îmbunătățirea performanțelor economice ale operatorului.

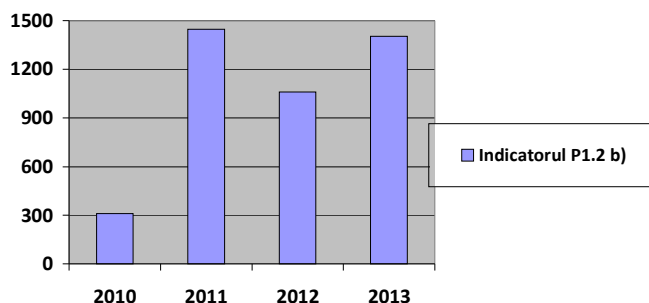
4.1.2.1 (d) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT (2013 - 2014)

P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
317	499	261	325	1402

Evolutia indicatorului P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
309	1447	1061	1402



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile accidentale din anul 2013 a crescut cu un procent de 32% față de anul 2012 din cauza creșterii numărului de întreruperi accidentale.

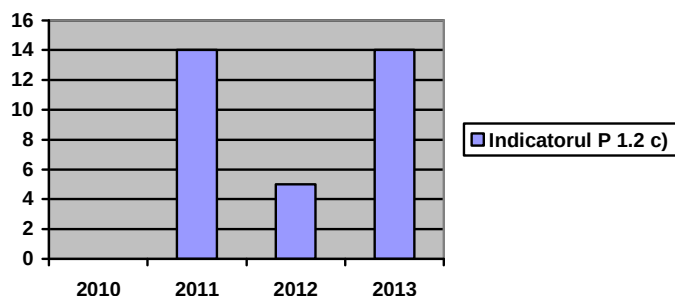
4.1.2.1 (e) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2c) Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore (2013 - 2014)

P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	1	3	7	14

Evolutia indicatorului P1.2 c) Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	14	5	14



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore, aproape s-a triplat față de anul 2012, cauza fiind avarii majore care au necesitat timp mai mare de remediere.

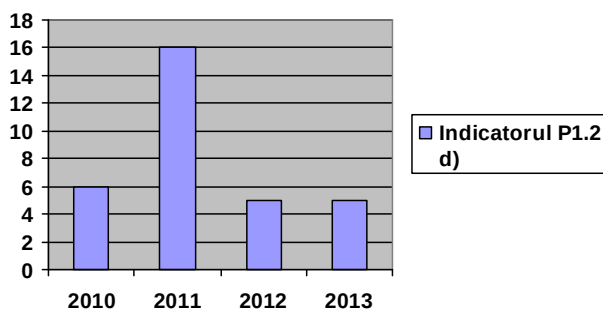
4.1.2.1 (f) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CT (2013 - 2014)

P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	5	5	4	5

Evolutia indicatorului P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
6	16	5	5



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, durata medie a întreruperilor accidentale s-a menținut la același nivel cu cel din 2012, chiar dacă au fost înregistrate mai multe întreruperi cu durata mai mare de 12 ore.

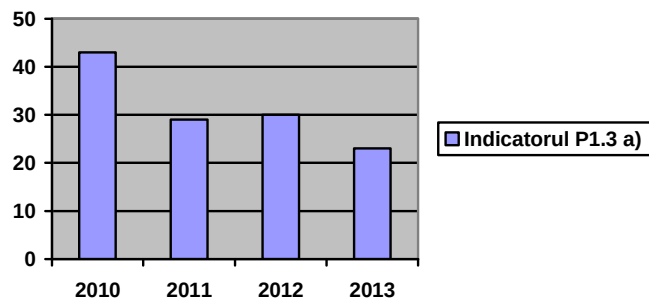
4.1.2.1 (g) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT (2013 - 2014)

P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	5	4	11	23

Evolutia indicatorului P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
43	29	30	23



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 tendința de scădere a numărului de întreruperi programate față de anul 2012 arată investiții mai mici în infrastructura centralelor termice de cvartal ceea ce afectează calitatea serviciului de furnizare a energiei termice.

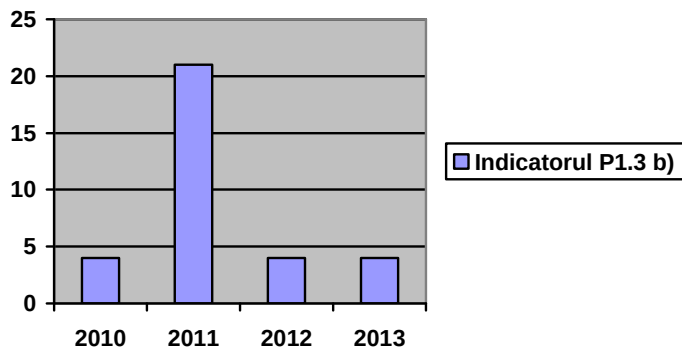
4.1.2.1 (h) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CT (2013 - 2014)

P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	4	4	5	4

Evolutia indicatorului P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
4	21	4	4



Concluziile AMRSP:

Durata medie a întreruperilor programate în anul 2013, s-a menținut constantă față de anul 2012.

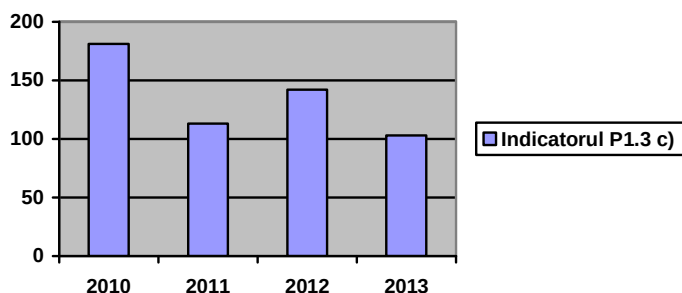
4.1.2.1 (i) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT (2013 - 2014)

P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
5	11	21	66	103

Evolutia indicatorului P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
181	113	142	103



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile programate a scăzut în anul 2013 față de anul 2012, pe fondul scăderii numărului de întreruperi programate

4.1.2.1 (j) Monitorizarea indicatorului de performanta P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2013 - 2014)

P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu s-au înregistrat intreruperi cu durata programata depasita

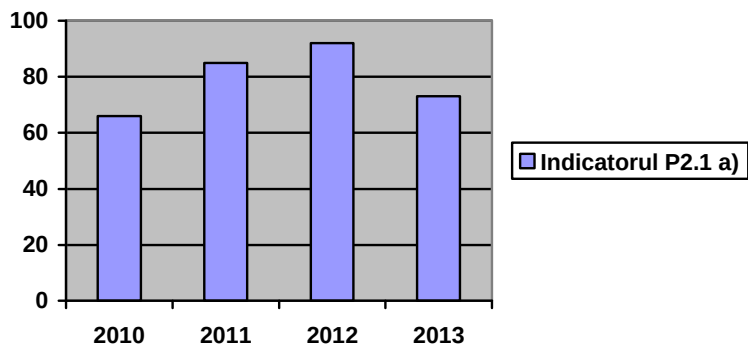
4.1.2.2 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la CT (2013 - 2014)

P2.1(a) Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice, la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
19	21	12	21	73

Evolutia indicatorului P2.1(a) Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice, la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
66	85	92	73



Concluziile AMRSP:

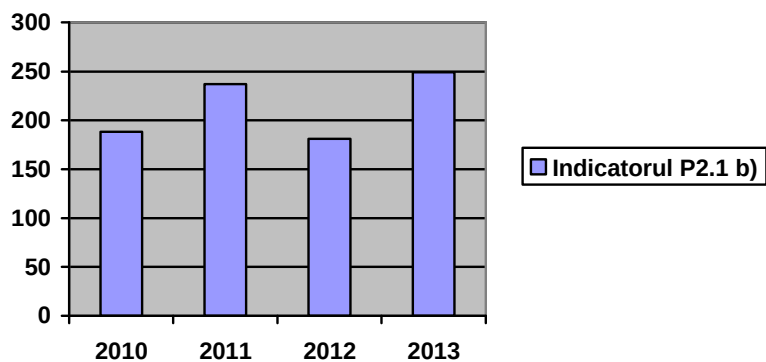
În anul 2013, numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut față de anul 2012, datorită mobilizării operatorului pentru a asigura, la limita de separație, a parametrilor contractuali ai energiei termice.

P2.1(b) Numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice, la CT

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
40	50	39	120	249

Evolutia indicatorului P2.1(b) Numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice, la CT (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
188	237	181	249



Concluziile AMRSP:

A crescut numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice, cu aprox. 38% în 2013 față de anul 2012.

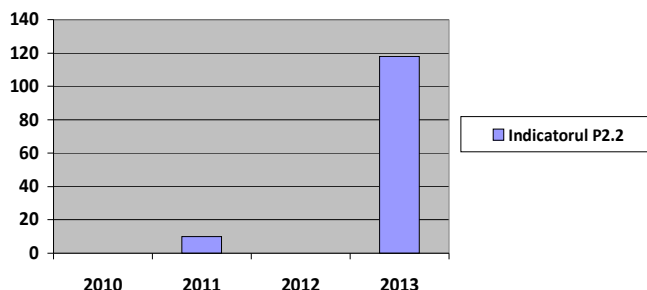
4.1.2.2 b) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului (2013 - 2014)

P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
19	32	21	46	118

Evolutia indicatorului P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului(2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	10	0	118



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 evaluarea indicatorului privind numărul reclamațiilor din vina producătorului presupune toate reclamațiile care, în urma verificărilor, au dus la concluzia că acestea sunt întemeiate și se datorează funcționării defectuoase a echipamentelor producătorului.

4.1.2.2 c) Monitorizarea indicatorului de performanta P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2013 - 2014)

P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Toate reclamațiile înregistrate de producător au fost rezolvate.

4.1.2.3 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta P3.1a) Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare (2013 - 2014)

P3.1a) Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

	Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
Apa caldă	0	0	0	0	0
Incalzire	0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P3.1a) Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare (2010 - 2013)

-Apa caldă

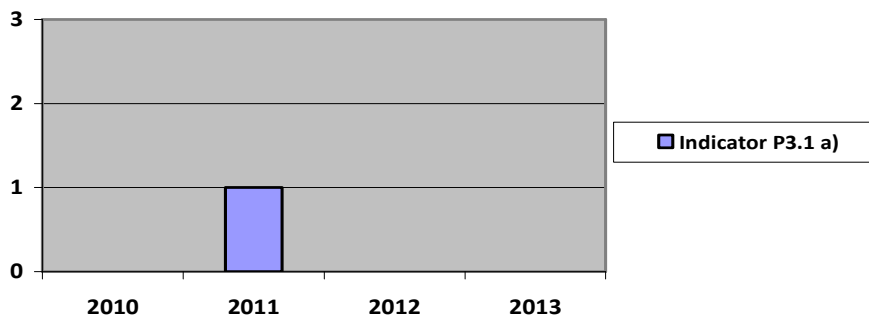
2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost înregistrate reclamații referitoare la instalațiile de măsură pentru apă caldă de consum.

-Incalzire

2010	2011	2012	2013
0	1	0	0



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 nu au fost înregistrate reclamații privind precizia instalațiilor de măsură

4.1.2.3 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (2013 - 2014)

P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost reclamații justificate privind precizia instalațiilor de măsură, este de remarcă faptul că operatorul a fost preocupat de întreținerea în mod corespunzător a instalațiilor de măsură.

4.1.2.3 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (2013 - 2014)

P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost înregistrate reclamații justificate referitoare la instalațiile de măsură pentru incalzire

4.1.2.3 (d) Monitorizarea indicatorului de performanta P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului (2013 - 2014)

P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului P3. 4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost sesizări din partea agenției de protecția consumatorului.

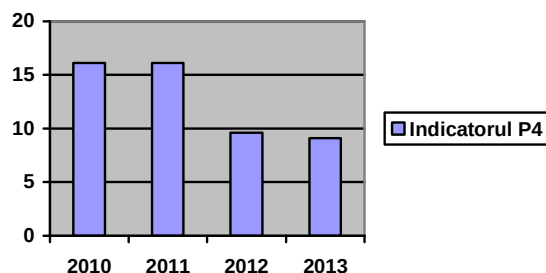
4.1.2.4 Monitorizarea indicatorului de performanta P4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) (2013 - 2014)

P4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată raportata la energia termica produsa)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8,63 %	14,78 %	18,21%	7,57%	9,1%

Evolutia indicatorului P4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată raportata la energia termica produsa) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
16,10%	16,10%	9,60%	9,1%



Concluziile AMRSP:

Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a centralelor termice a scăzut cu aprox. 5% în

2013 față de anul 2012.

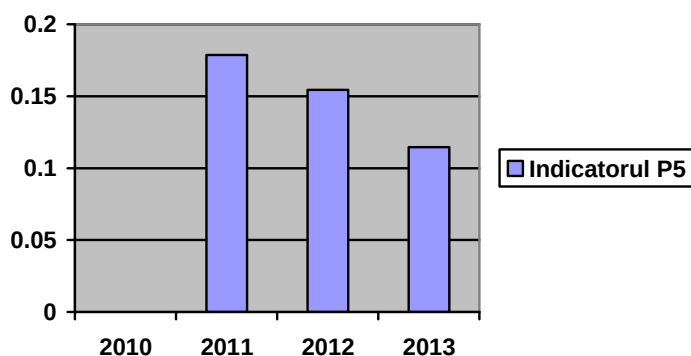
4.1.2.5 Monitorizarea indicatorului de performanta P5 - Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) (2013 - 2014)

P5 - Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată)[mc/Gcal]

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0,11[mc/Gcal]	0,1195[mc/Gcal]	0,16[mc/Gcal]	0,1513[mc/Gcal]	0,1146[mc/Gcal]

Evolutia indicatorului P5 - Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	0,1786[mc/Gcal]	0,1544[mc/Gcal]	0,1146[mc/Gcal]



Concluziile AMRSP:

Și în anul 2013 se păstrează tendința de scădere a pierderilor de agent termic din rețeaua de distribuție, ca urmare a intervențiilor mai rapide în depistarea și remedierea avariilor.

Pentru eficientizarea producerii de energie termică din punct de vedere economic și al siguranței în funcționare este necesară transformarea CT Floreasca și CT Ferentari 72 în centrale de cogenerare.

4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de transport a energiei termice (2013)

4.2.1 Monitorizarea indicatorului de performanta T1 - Întreruperea serviciului de transport a energiei termice (2013):

- 4.2.1 (a) T1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)
 4.2.1 (b) T1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)
 4.2.1 (c) T1.2a) Numărul de întreruperi accidentale
 4.2.1 (d) T1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)
 4.2.1 (e) T1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore
 4.2.1 (f) T1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori
 4.2.1 (g) T1.3a) Numărul de întreruperi programate
 4.2.1 (h) T1.3b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)
 4.2.1 (i) T1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate
 4.2.1 (j) T1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

4.2.2 Monitorizarea indicatorului de performanta T2 - Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea) (2013):

4.2.3 Monitorizarea indicatorului de performanta T3 - Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport(Cantitatea de apă de adaos introdusă în termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) (2013):

În anul 2013, personalul de specialitate al Departamentului de Reglementare Servicii Energetice din cadrul AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în perioada 2011 – 2013– Divizia Transport – Secția Transport CET Vest, CET Grozăvești, CET Progresul și CET Sud Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	Registru și baza de date întreruperi
-	Registru și baza de date reclamații privind calitatea energiei termice
-	Registru și baza de date parametri de funcționare
-	Baza de date bilanțuri energetice

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

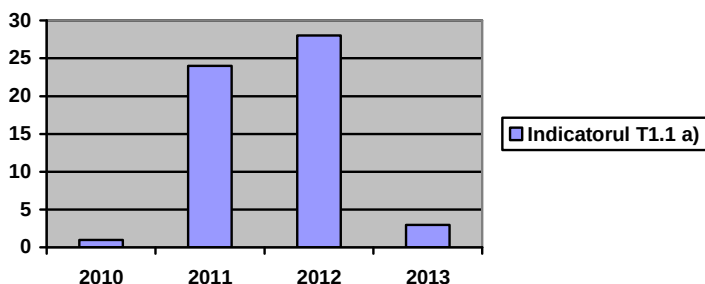
4.2.1 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților) (2013 - 2014)

T1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	1	2	0	3

Evoluția indicatorului T1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
1	24	28	3



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul întreruperilor neprogramate a înregistrat o scădere de aproape 9 ori față de anul 2012, aceasta chiar si în condițiile în care volumul investițiilor în modernizarea rețelei de transport a scăzut.

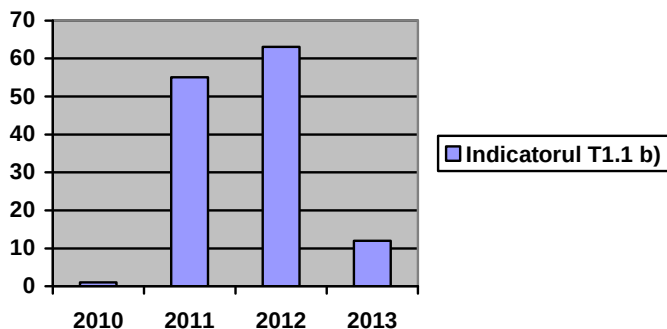
4.2.1 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT) (2013 - 2014)

T1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	2	10	0	12

Evolutia indicatorului T1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
1	55	63	12



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile neprogramate a scăzut, în anul 2013, proporțional cu scăderea numărului de întreruperi neprogramate.

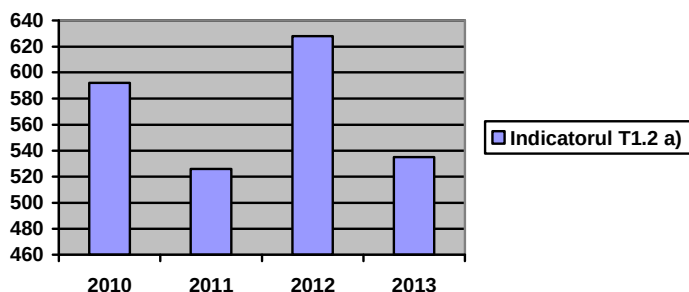
4.2.1 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.2a) Numărul de întreruperi accidentale (2013 - 2014)

T1.2a) Numărul de întreruperi accidentale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
138	170	109	118	535

Evolutia indicatorului T1.2a) Numărul de întreruperi accidentale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
592	526	628	535



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 15% față de anul 2012, ajungând aproape de valoarea din anul 2011.

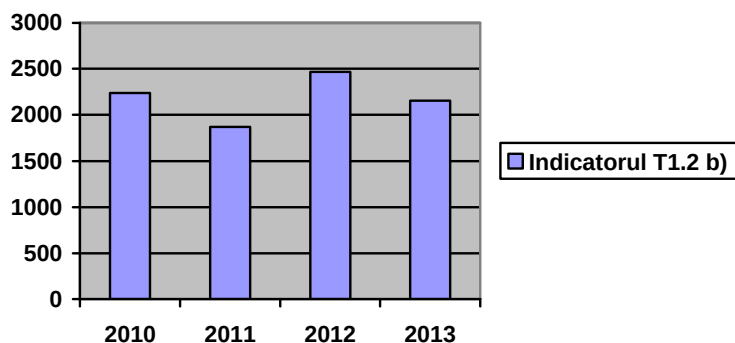
4.2.1 (d) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) (2013 - 2014)

T1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
503	655	404	494	2156

Evolutia indicatorului T1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
2241	1870	2469	2156



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile accidentale a scăzut în anul 2013 față de anul 2012, proporțional cu scăderea numărului de întreruperi accidentale.

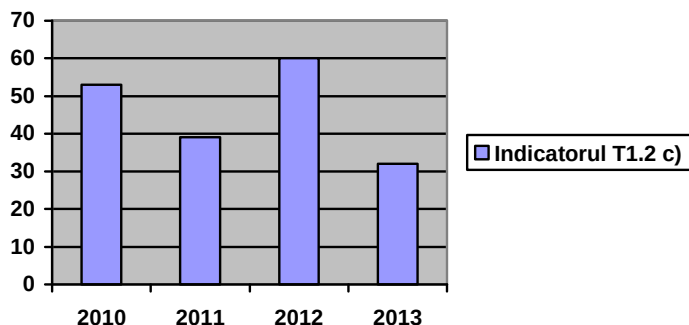
4.2.1 (e) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore (2013 - 2014)

T1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	7	15	7	32

Evolutia indicatorului T1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
53	39	60	32



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, printr-o mai bună mobilizare a operatorului, numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore s-a redus la jumătate față de anul 2012.

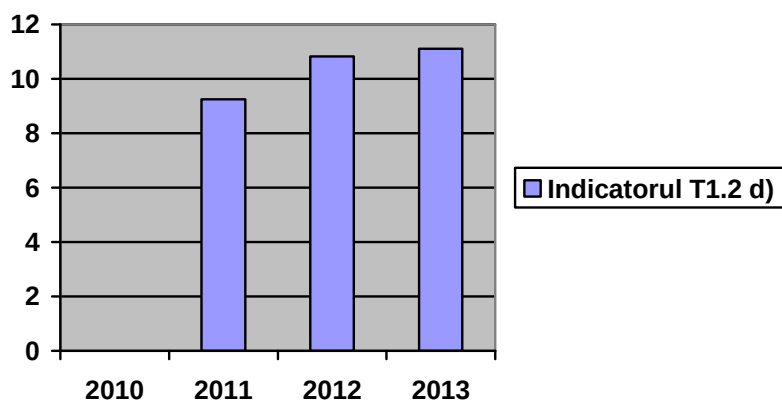
4.2.1 (f) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale (2013 - 2014)

T1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
11,73 ore	11,975 ore	10,6 ore	10,135 ore	11,11 ore

Evolutia indicatorului T1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	9,25 ore	10,82 ore	11,11 ore



Concluziile AMRSP:

Durata medie a întreruperilor accidentale a înregistrat, în anul 2013, o creștere ușoară față de anul 2012, ajungând la valoarea de 11,11 ore/avarie.

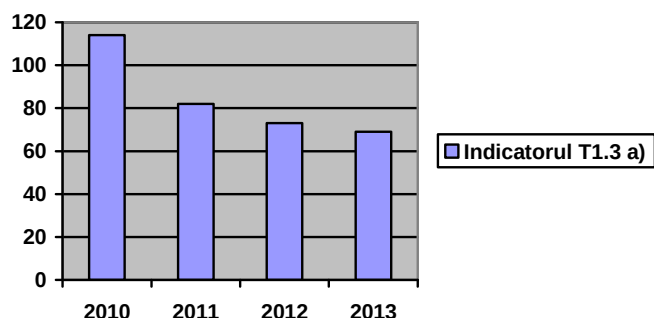
4.2.1 (g) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.3a) Numărul de întreruperi programate (2013 - 2014)

T1.3a) Numărul de întreruperi programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
11	29	12	17	69

Evolutia indicatorului T1.3a) Numărul de întreruperi programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
114	82	73	69



Concluziile AMRSP:

Aceeași scădere constantă înregistrată în anul 2012 fata de 2011 a fost înregistrata și în anul 2013 fata de 2012, având aceeași cauză – lipsa resurselor financiare pentru lucrari majore.

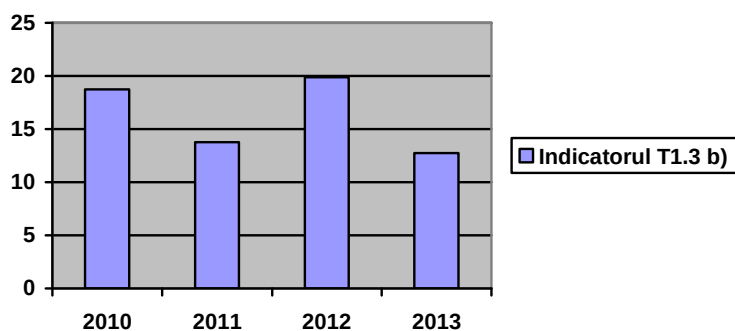
4.2.1 (h) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.3b) Durata medie a întreruperilor programate (2013 - 2014)

T1.3b) Durata medie a întreruperilor programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
9,875 ore	16,75 ore	12,875 ore	11,5 ore	12,75 ore

Evolutia indicatorului T1.3b) Durata medie a întreruperilor programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
18,72 ore	13,75 ore	19,88 ore	12,75 ore



Concluziile AMRSP:

Resursele financiare disponibile au fost dirijate, în anul 2013, către reparații de mai mică anvergură, aceasta explicând durata medie mai mică a întreruperilor programate în anul 2013 față de anul 2012.

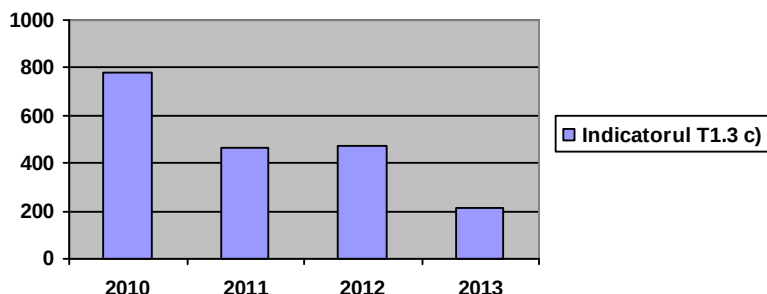
4.2.1 (i) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate (2013 - 2014)

T1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
23	62	48	76	209

Evolutia indicatorului T1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
778	462	473	209



Concluziile AMRSP:

Lucrările de reparații programate, au afectat un număr mai mic de utilizatori, în anul 2013 față de anul 2012, fiind efectuate pe rețelele de transport în zona ramurilor cu conducte de diametre mai mici.

4.2.1 (j) Monitorizarea indicatorului de performanta T1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2013 - 2014)

T1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului T1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au existat cazuri în care durata programată să fie depășită.

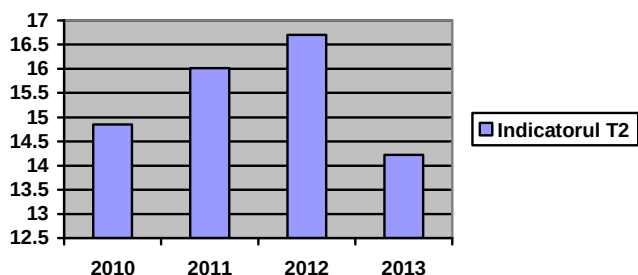
4.2.2 Monitorizarea indicatorului de performanta T2 - Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea raportată la energia termica intrata in RTP) (2013 - 2014):

T2 - Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea raportată la energia termica intrata in RTP)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
13,19%	30,72%	37,07%	4,96%	14,22%

Evolutia indicatorului T2 - Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
14,85%	16,01%	16,70%	14,22%



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 scăderea valorii acestui indicator cu aproximativ 15% față de 2012, arată faptul că energia termică a fost mai bine gestionată, în condițiile în care energia termică totală intrată în rețeaua de transport a fost de 5.288.201 Gcal, în anul 2012 energia termică totală intrată în rețeaua de transport a fost de 5.440.085 Gcal.

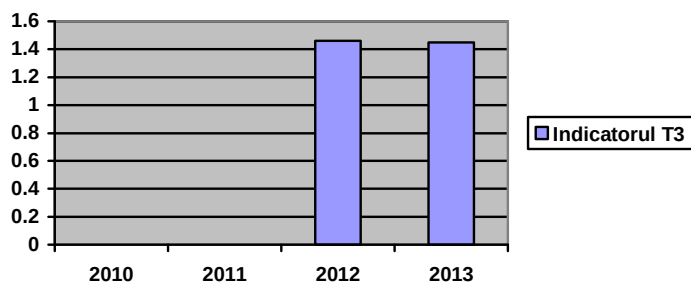
4.2.3 Monitorizarea indicatorului de performanță T3 - Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) (2013 - 2014):

T3 - Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0,78 mc/Gcal	3,67 mc/Gcal	6.09 mc/Gcal	1,12 mc/Gcal	1,45 mc/Gcal

Evolutia indicatorului T3 - Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	-	1,46 mc/Gcal	1,45 mc/Gcal



Concluziile AMRSP:

Pierdere de agent termic din rețeaua de transport, a fost procentual, în anul 2013, aproape la același nivel cu cea din anul 2012, însă cantitatea a fost mai mică, respectiv 6.581.404 m³.

4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de distributie a energiei termice (2012)

4.3.1 Monitorizarea indicatorului de performanta D1 - Întreruperea serviciului de transport a energiei termice (2013):

- 4.3.1 (a) D1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate
 4.3.1 (b) D1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate
 4.3.1 (c) D1.2a) Numărul de întreruperi accidentale
 4.3.1 (d) D1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale
 4.3.1 (e) D1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore
 4.3.1 (f) D1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale
 4.3.1 (g) D1.3a) Numărul de întreruperi programate
 4.3.1 (h) D1.3b) Durata medie a întreruperilor programate
 4.3.1 (i) D1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate
 4.3.1 (j) D1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

4.3.2 Monitorizarea indicatorului de performanta D2- Calitatea energiei termice (2013):

- 4.3.2 (a) D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice
 4.3.2 (b) D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului
 4.3.2 (c) D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

4.3.3 Monitorizarea indicatorului de performanta D3- Calitatea energiei termice (2013):

- 4.3.3 (a) D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare
 4.3.3 (b) D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate
 4.3.3 (c) 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
 4.3.3 (d) D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului
 4.3.3 (e) D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți

4.3.4 Monitorizarea indicatorului de performanta D4- Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) (2013)

4.3.5 Monitorizarea indicatorului de performanta D5- Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) (2013)

În anul 2013, personalul de specialitate al Departamentului de Reglementare Servicii Energetice din cadrul AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică, în perioada 2011 – 2013- Distribuitor – Secția de Distribuție Sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6.

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

-	Registru și baza de date întreruperi
-	Registru și baza de date reclamații privind calitatea energiei termice
-	Registru și baza de date parametri de funcționare
-	Baza de date bilanțuri energetice

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

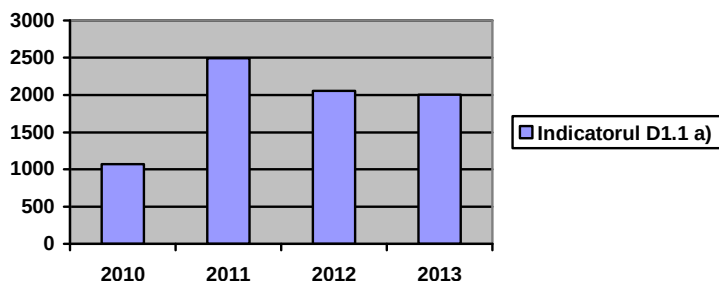
4.3.1 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (2013 - 2014)

D1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
469	569	663	302	2003

Evoluția indicatorului D1.1a) Numărul de întreruperi neprogramate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
1070	2493	2056	2003



Concluziile AMRSP:

Numărul întreruperilor neprogramate a scăzut ușor în anul 2013 față de anul 2012, de la 2016 în anul 2012 la 2003 în anul 2013, acestea reprezentând aproximativ 16% din totalul întreruperilor din rețeaua de distribuție.

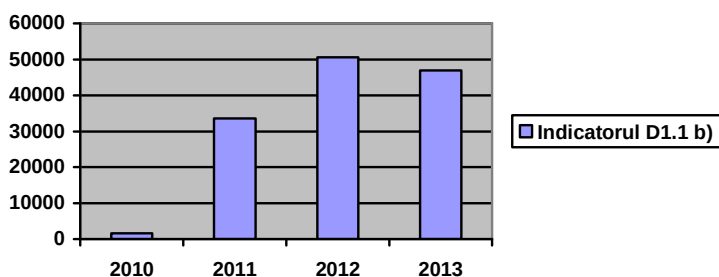
4.3.1 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (2013 - 2014)

D1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
12321	13459	15105	6060	46944

Evolutia indicatorului D1.1b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
1614	33516	50572	46944



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile neprogramate a scăzut corespunzător procentului de scădere al numărului de întreruperi neprogramate, utilizatorul fiind definit acel consumator care are în mod obligatoriu un racord termic.

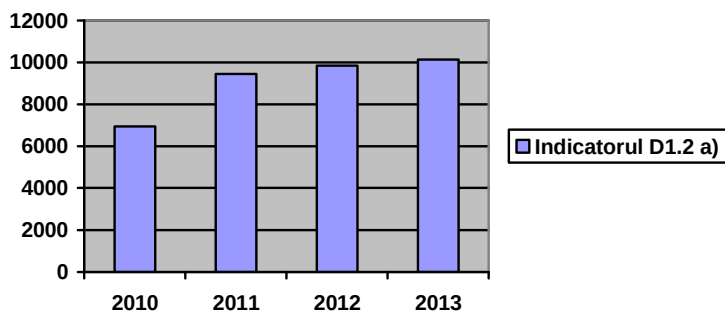
4.3.1 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.2a) Numărul de întreruperi accidentale (2013 - 2014)

D1.2a) Numărul de întreruperi accidentale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2874	2135	2318	2813	10140

Evolutia indicatorului D1.2a) Numărul de întreruperi accidentale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
6943	9440	9851	10140



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, numărul întreruperilor accidentale a înregistrat o creștere cu aproximativ 3% față de anul 2012, de la 9851 în anul 2012, la 10140 în anul 2013.

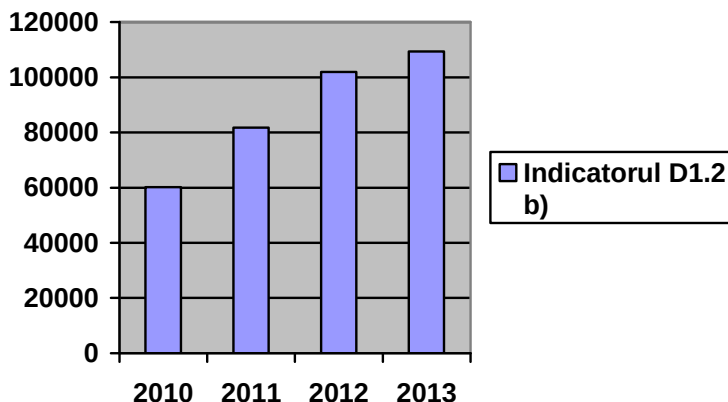
4.3.1 (d) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (2013 - 2014)

D1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
33314	25745	22534	27761	109354

Evolutia indicatorului D1.2b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
60238	81738	101885	109354



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul utilizatorilor afectați de întreruperile accidentale a crescut cu aprox. 7% față de anul 2012, tendința pe ultimii 4 ani fiind de creștere constantă a numărului acestora, cauza principală fiind vechimea rețelei de distribuție, fondurile pentru investiții în modernizarea acestora fiind din ce în ce mai mici.

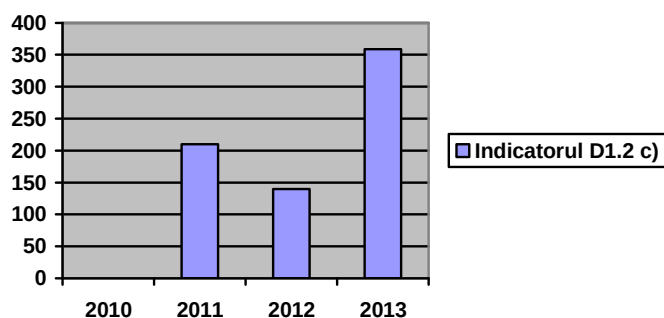
4.3.1 (e) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore (2013 - 2014)

D1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
69	207	32	51	359

Evolutia indicatorului D1.2c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	210	140	359



Concluziile AMRSP:

Apariția unor avarii mari în rețeaua de distribuție a dus, în anul 2013, la dublarea întreruperilor accidentale cu durata mai mare de 12 ore față de anul 2012, de la 140 întreruperi în anul 2012 la 359 întreruperi în anul 2013.

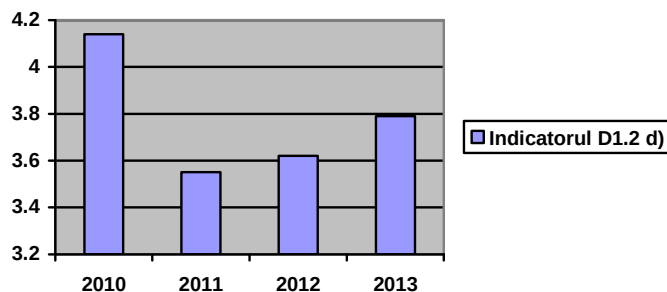
4.3.1 (f) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale (2013 - 2014)

D1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4,42 ore	3,66 ore	3,411 ore	3,67 ore	3,79 ore

Evolutia indicatorului D1.2d) Durata medie a întreruperilor accidentale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
4,14 ore	3,55 ore	3,62 ore	3,79 ore



Concluziile AMRSP:

Pe fondul creșterii numărului de întreruperi accidentale și a dublării numărului de întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, a crescut și durata medie a întreruperilor accidentale, de la 3,62 ore în anul 2012 la 3,79 ore în anul 2013.

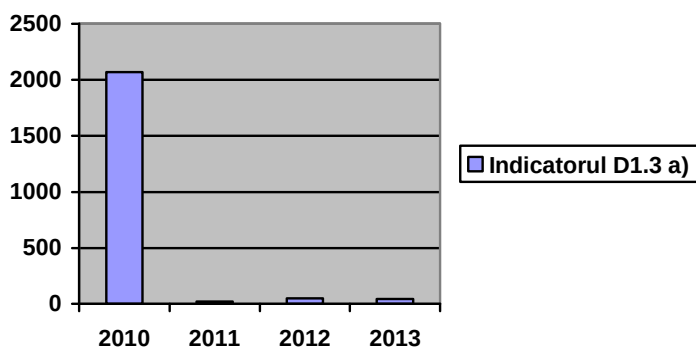
4.3.1 (g) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.3a) Numărul de întreruperi programate (2013 - 2014)

D1.3a) Numărul de întreruperi programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
34	10	1	0	45

Evolutia indicatorului D1.3a) Numărul de întreruperi programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
2070	21	50	45



Concluziile AMRSP:

Numărul de întreruperi programate a scăzut în anul 2013 ca urmare a diminuării fondurilor alocate investițiilor în modernizare și a lucrărilor mari de reparații.

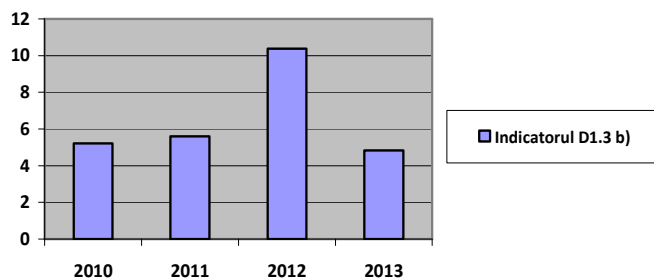
4.3.1 (h) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.3b) Durata medie a întreruperilor programate (2013 - 2014)

D1.3b) Durata medie a întreruperilor programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
6,53 ore	5,3 ore	7,5 ore	0 ore	4,83 ore

Evolutia indicatorului D1.3b) Durata medie a întreruperilor programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
5,22 ore	5,59 ore	10,38 ore	4,83 ore



Concluziile AMRSP:

Faptul că durata medie a întreruperilor programate a scăzut la jumătate, în anul 2013 față de anul 2012 întărește faptul că lucrările programate au fost de mai mică amploare.

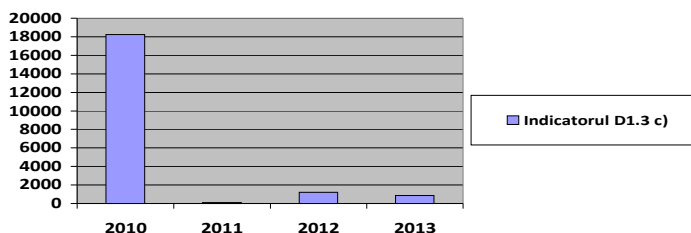
4.3.1 (i) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate (2013 - 2014)

D1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
681	180	21	0	882

Evolutia indicatorului D1.3c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
18257	140	1196	882



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate a scăzut ca valoare față de anul 2012, media numărului de utilizatori fiind de aprox. 20 utilizatori afectați pe fiecare întrerupere, mai mică decât în anul 2012.

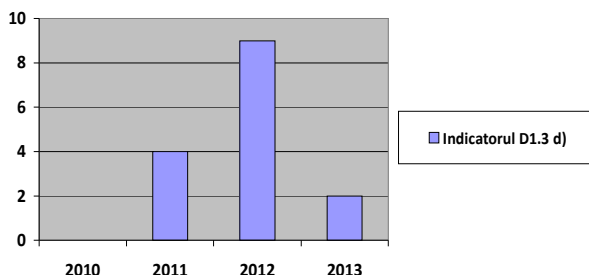
4.3.1 (j) Monitorizarea indicatorului de performanta D1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2013 - 2014)

D1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	0	0	0	2

Evolutia indicatorului D1.3d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	4	9	2



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 au fost înregistrate numai 2 întreruperi cu durata medie depășită, ca urmare a unei mai bune evaluări a gradului de dificultate a lucrărilor programate.

4.3.2 (a) Monitorizarea indicatorului de performanta D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice (2013 - 2014)

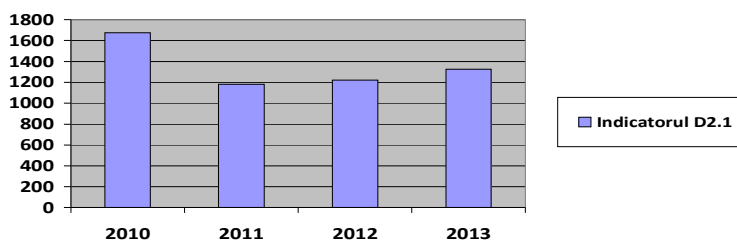
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
<i>reclamații scrise</i>	428	144	150	603	1325
<i>reclamații telefonice</i>	2673	822	1209	4365	9069

Evolutia indicatorului D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice (2010 - 2013)

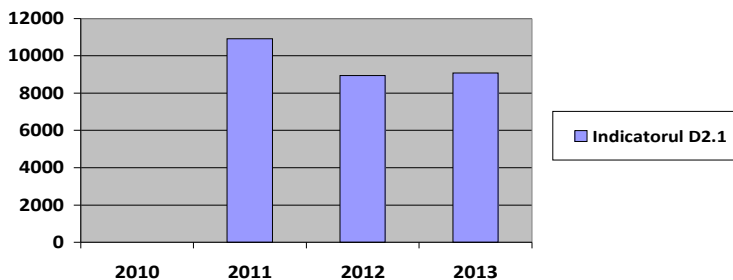
- reclamații scrise

2010	2011	2012	2013
1675	1183	1222	1325



- reclamații telefonice:

2010	2011	2012	2013
-	10907	8952	9069



Concluziile AMRSP:

Reclamațiile scrise înregistrate în anul 2013 au avut o creștere ușoară, de aprox. 8%, cele mai multe înregistrându-se în trim.IV, iar cele telefonice au rămas constante față de anul 2012, dar ca și reclamațiile scrise, ponderea cea mai mare a fost în trim. IV 2013.

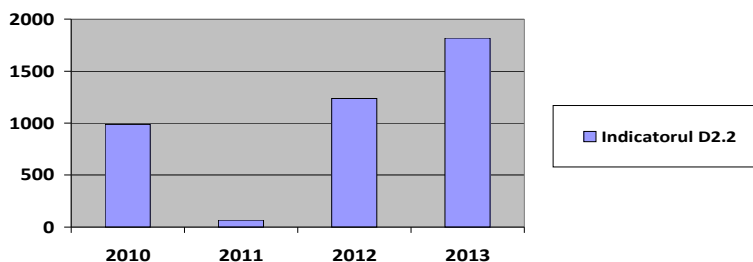
4.3.2 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului (2013 - 2014)

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
160	201	134	1322	1817

Evolutia indicatorului D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
987	65	1237	1817



Concluziile AMRSP:

Creșterea cu aprox. 32% a numărului de reclamații din vina distribuitorului în anul 2013 față de anul 2012, se explică și prin faptul că începând cu anul 2013 au fost luate în calcul pentru evaluarea indicatorului, toate reclamațiile care, în urma verificărilor, s-au dovedit a fi din cauza funcționării necorespunzătoare a instalațiilor distribuitorului și nu doar cele care au dus la reduceri de facturi.

4.3.2 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2013 - 2014)

D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

În anul 2013 toate reclamațiile utilizatorilor au fost soluționate.

4.3.3(a) Monitorizarea indicatorului de performanta D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare (2013 - 2014)

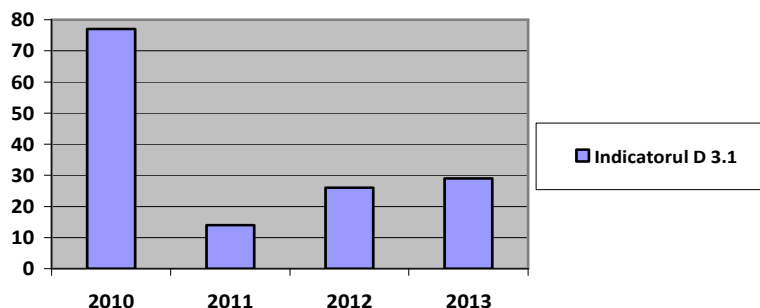
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

	Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
apa caldă	13	7	5	4	29
încalzire	22	3	1	6	32

Evolutia indicatorului D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare (2010 - 2013)

- apa calda

2010	2011	2012	2013
77	14	26	29

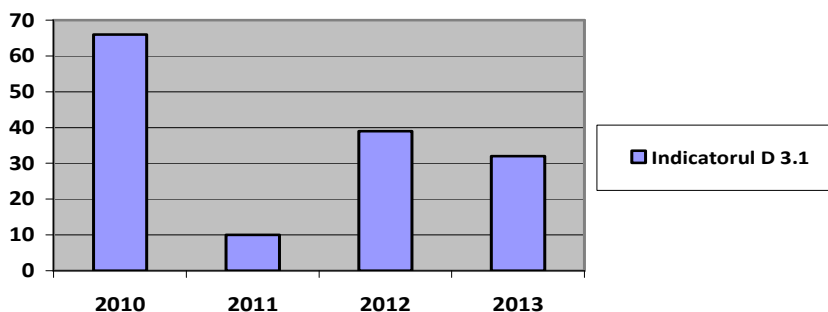


Concluziile AMRSP:

În anul 2013, numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare a înregistrat o valoare de 29 reclamații mai mare cu 3 față de anul 2012.

- incalzire

2010	2011	2012	2013
66	10	39	32



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură pe circuitul de încălzire a scăzut la 32, față de 39 cât au fost înregistrate în anul 2012.

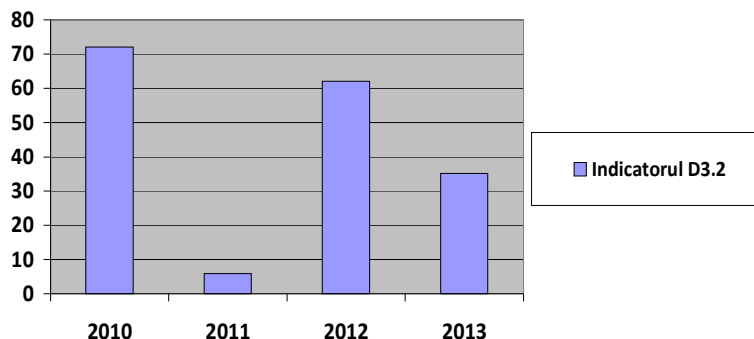
4.3.3 (b) Monitorizarea indicatorului de performanta D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (2013 - 2014)

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

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
38 %	0%	50%	52,4%	35,10%

Evolutia indicatorului D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
72%	6%	62%	35,10%



Concluziile AMRSP:

Ponderea reclamațiilor care s-au dovedit justificate a scăzut, în anul 2013, la aproape jumătate față de anul 2012.

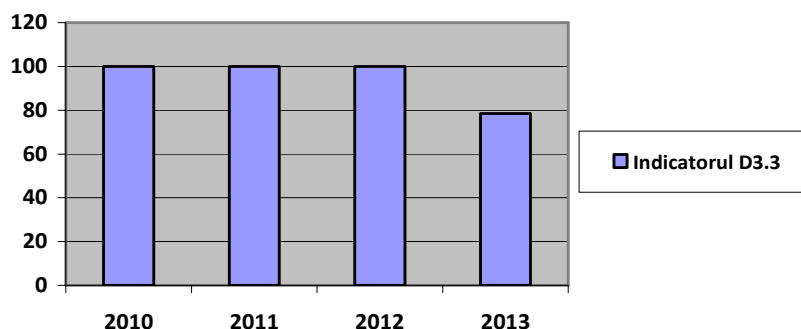
4.3.3 (c) Monitorizarea indicatorului de performanta D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (2013 - 2014)

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

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
80,55 %	100%	100%	33,33%	78,47%

Evolutia indicatorului 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 (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
100%	100%	100%	78,47%



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, operatorul nu a rezolvat toate solicitările în mai puțin de 5 zile lucrătoare, un procent de aprox. 22% depășind această perioadă.

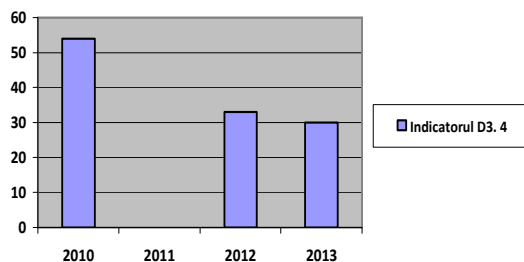
4.3.3 (d) Monitorizarea indicatorului de performanta D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului (2013 - 2014)

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

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
17	7	1	5	30

Evolutia indicatorului D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
54	0	33	30



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, numărul sesizărilor din partea agenției de protecție a consumatorului a scăzut la 30 sesizări față de 33 înregistrate în anul 2012.

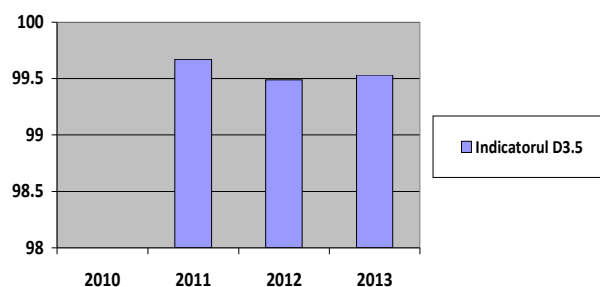
4.3.3 (e) Monitorizarea indicatorului de performanta D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (2013 - 2014)

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
99,53%	99,53%	99,53%	99,53%	99,53%

Evolutia indicatorului D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	99,67%	99,49%	99,53%



Concluziile AMRSP:

Procentul de clienți contorizați a crescut ușor în 2013 față de anul 2012, dar se apropie de 100%.

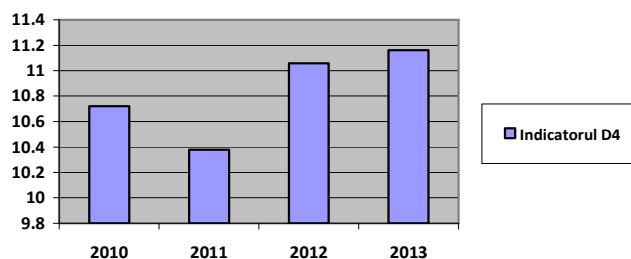
4.3.4 Monitorizarea indicatorului de performanta D4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la brașamente raportata la energia termica intrata in punctul termic) (2013 - 2014)

D4 - Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la brașamente raportata la energia termica intrata in punctul termic)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8,798%	18,78%	29,05%	11,42%	11,16%

Evolutia indicatorului D4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la brașamente) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
10,72%	10,38%	11,06%	11,16%



Concluziile AMRSP:

Creșterea pierderilor de energie termică cu aprox. 1% în anul 2013 față de anul 2012 arată preocuparea operatorului pentru limitarea pierderilor de agent termic în cazul avariilor și pentru înlocuirea rețelelor cle mai deteriorate(funcție de fondurile financiare alocate)

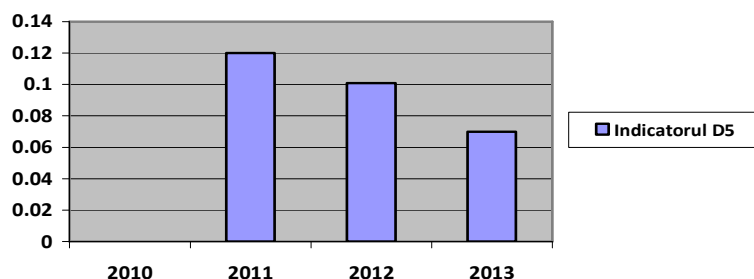
4.3.5 Monitorizarea indicatorului de performanta D5- Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) (2013 - 2014)

D5- Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută)

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0,0534 mc/Gcal	0,057 mc/Gcal	0,0725 mc/Gcal	0,1496 mc/Gcal	0,07 mc/Gcal

Evolutia indicatorului D5- Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	0,12 mc/Gcal	0,10 mc/Gcal	0,07 mc/Gcal



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție a scăzut la valoarea de 0,07 m³/Gcal față de 0,10 m³/Gcal înregistrată în anul 2012.

4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice (2013)

4.4.1 Monitorizarea indicatorului de performanță F1 - Contractarea energiei termice (2013):

4.4.1 (a) F1.1 Numărul de contracte încheiate

4.4.1 (b) F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice

4.4.1 (c) F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale

4.4.1 (d) F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice

4.4.2 Monitorizarea indicatorului de performanță F2- Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate (2013):

4.4.2 (a) F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea

4.4.2 (b) F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile

4.4.2 (c) F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 ce s-au dovedit a fi justificate

4.4.2 (d) F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea

4.4.2 (e) F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea

4.4.2 (f) F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea

4.4.3 Monitorizarea indicatorului de performanță F3 - Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale (2013):

4.4.3 (a) F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori

4.4.3 (b) F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice

4.4.3 (c) F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori

4.4.3 (d) F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale

4.4.3 (e) F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții

4.4.4 Monitorizarea indicatorului de performanță F4- Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor (2013):

4.4.4 (a) F4.1 Numărul de sesizări scrise

4.4.4 (b) F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice

4.4.5 Monitorizarea indicatorului de performanță F5- Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate (2013):

4.4.5 (a) F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract

4.4.5 (b) F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate

4.4.5 (c) F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului

4.4.6 Monitorizarea indicatorului de performanță F6- Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare (2013):

4.4.6 (a) F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor

4.4.6 (b) F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri

4.4.6 (c) F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate

4.4.6 (d) F6.4 Valoarea reducerilor acordate

În anul 2013, AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în perioada 2010 – 2013 – Divizia Furnizare

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

-	Registru și baza de date reclamații
-	Registru și baza de date contracte
-	Registru și baza de date facturi emise
-	Registru și baza de date întreruperi datorită nerespectării clauzelor contractuale
-	Registru și baza de date reduceri de facturi

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

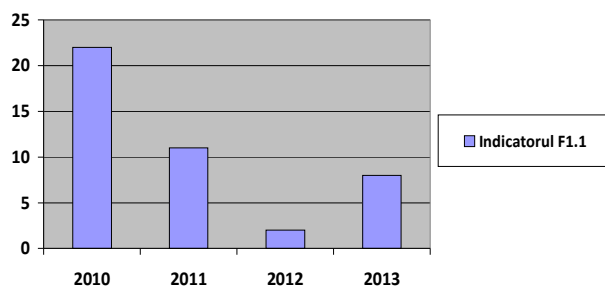
4.4.1(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F1.1 Numărul de contracte încheiate (2013 - 2014)

F1.1 Numărul de contracte încheiate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	3	0	1	8

Evolutia indicatorului F1.1 Numărul de contracte încheiate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
22	11	2	8



Concluziile AMRSP:

Pe fondul preocupărilor în atragerea de clienți noi, în anul 2013, numărul de contracte noi a crescut la 8, față de numai 2 înregistrate în anul 2012, dar totuși mult mai puțin decât în anul 2010.

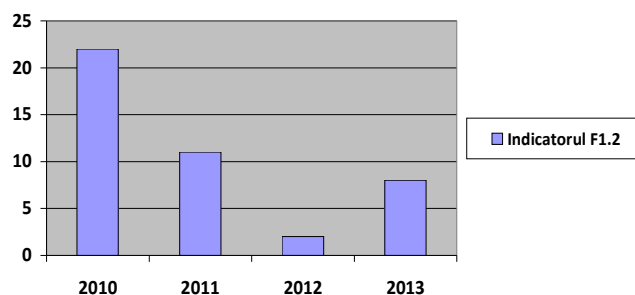
4.4.1(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (2013 - 2014)

F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	3	0	1	8

Evolutia indicatorului F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
22	11	2	8



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, cele 8 solicitări de contracte noi au fost rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice.

4.4.1(c) Monitorizarea indicatorului de performanta *F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale* (2013 - 2014)

F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului *F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale* (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost solicitări de modificare a prevederilor contractuale.

4.4.1(d) Monitorizarea indicatorului de performanta *F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice* (2012 - 2013)

F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului *F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice* (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost solicitări de modificare a contractelor.

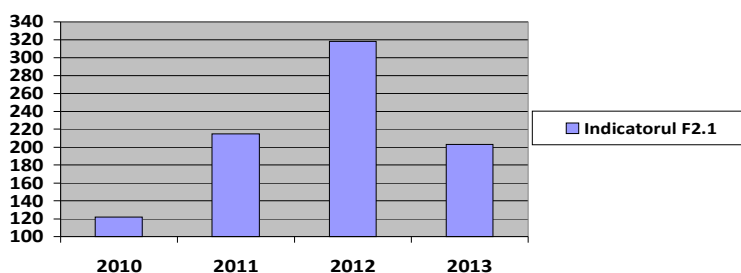
4.4.2(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea (2013 - 2014)

F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
77	40	23	63	203

Evolutia indicatorului F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
122	215	318	203



Concluziile AMRSP:

Numărul de reclamații privind facturarea a scăzut cu aprox. 36% în anul 2013 față de anul 2012, de la 318 înregistrate în 2012 la 203 înregistrate în 2013.

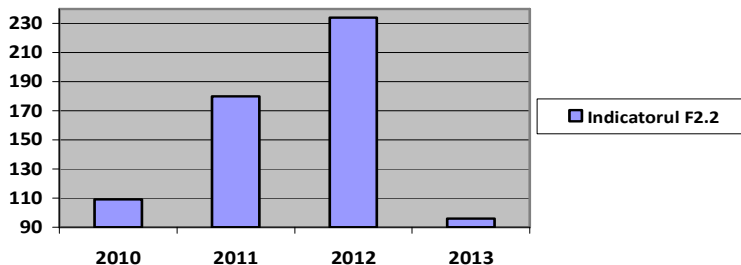
4.4.2(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile (2013 - 2014)

F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
10	26	13	47	96

Evolutia indicatorului F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
109	180	234	96



Concluziile AMRSP:

Procentul de reclamații privind facturarea rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare este, în anul 2013, de 47% mai mic față de anul 2012.

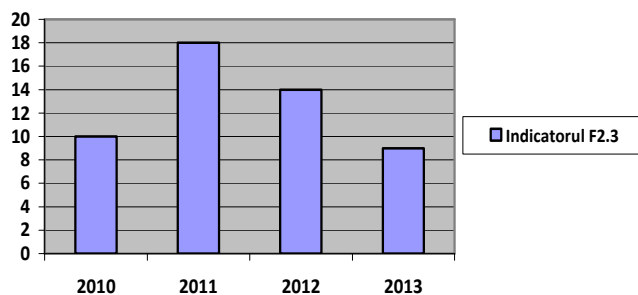
4.4.2(c) Monitorizarea indicatorului de performanta F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate (2013 - 2014)

F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	3	0	4	9

Evolutia indicatorului F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
10	18	14	9



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, procentul reclamațiilor care s-au dovedit justificate s-a menținut constant față de anul 2012, respectiv aproape 4% din totalul reclamațiilor privind facturarea.

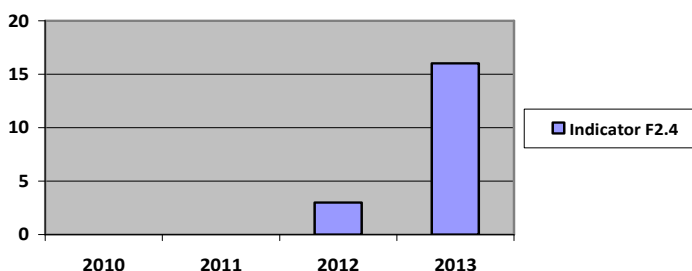
4.4.2(d) Monitorizarea indicatorului de performanta F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea (2013 - 2014)

F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	4	4	4	16

Evolutia indicatorului F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	3	16



Concluziile AMRSP:

Numărul utilizatorilor nemulțumiți de serviciile operatorului a înregistrat, în anul 2013, o creștere de aprox. 5 ori față de anul 2012.

4.4.2(e) Monitorizarea indicatorului de performanta *F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea (2013 - 2014)*

F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Datorită faptului că acțiunile utilizatorilor în instanță nu au fost justificate, operatorul nu a pierdut aceste procese.

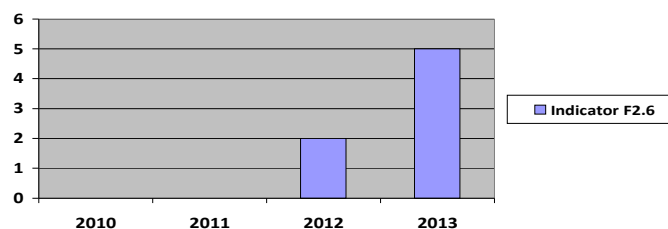
4.4.2(f) Monitorizarea indicatorului de performanta *F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea (2013 - 2014)*

F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	2	0	1	5

Evolutia indicatorului F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea (2010 - 2014)

2010	2011	2012	2013
0	0	2	5



Concluziile AMRSP:

Din cele 16 acțiuni în instanță înregistrate în anul 2013, un număr de 5 a fost câștigat de către operator.

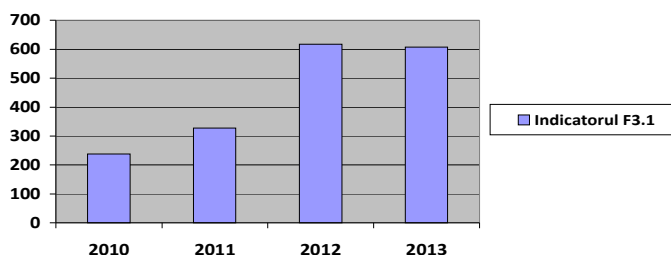
4.4.3(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori (2013 - 2014)

F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
201	207	124	76	608

Evolutia indicatorului F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
238	327	617	608



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul utilizatorilor cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată s-a menținut aproape constant față de anul 2012.

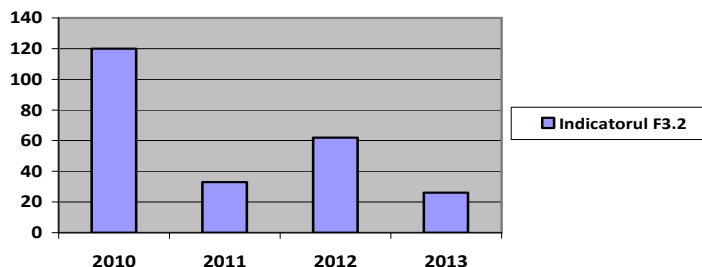
4.4.3(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice (2013 - 2014)

F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8	1	7	10	26

Evolutia indicatorului F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
120	33	62	26



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 procentul de utilizatori realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice a fost de numai 4% din totalul celor întrerupți pentru neplată, dovada faptului că în marea lor majoritate utilizatorii nu și-au achitat obligațiile contractuale pentru a fi realimentați într-un termen scurt.

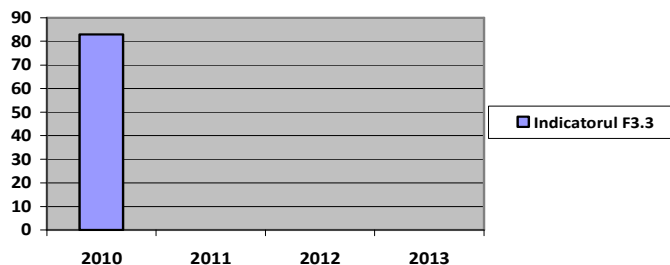
4.4.3(c) Monitorizarea indicatorului de performanta F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori (2013 - 2014)

F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
83	0	0	0



Concluziile AMRSP:

Nu au fost contracte suspendate parțial sau total pentru neplata facturii de energie termică, spre deosebire de anul 2010 când s-a înregistrat un număr de 83 contracte suspendate parțial (ori acm ori încălzire).

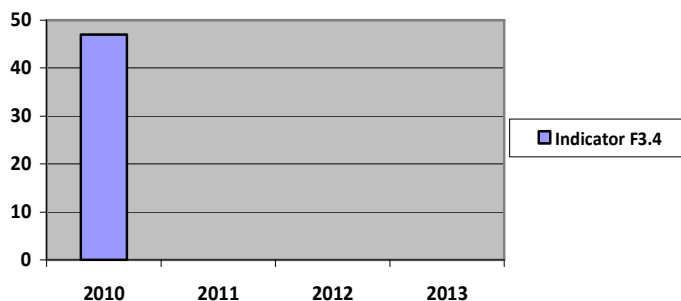
4.4.3(d) Monitorizarea indicatorului de performanta F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale (2013 - 2014)

F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
47	0	0	0



Concluziile AMRSP:

Nu au fost întreruperi datorită nerespectării clauzelor contractuale.

4.4.3(e) Monitorizarea indicatorului de performanta F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții (2013 - 2014)

F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost cazuri în care utilizatorii au fost alimentați în regim de restricții.

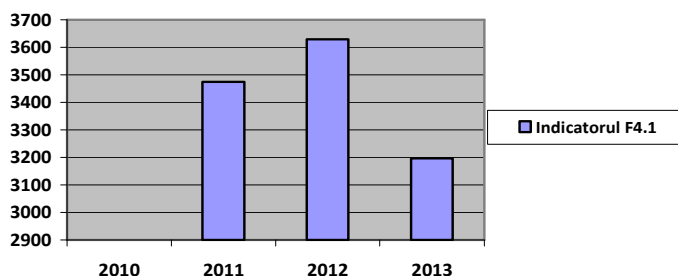
4.4.4(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F4.1 Numărul de sesizări scrise (2013 - 2014)

F4.1 Numărul de sesizări scrise

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
884	569	745	998	3196

Evolutia indicatorului F4.1 Numărul de sesizări scrise (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	3474	3629	3196



Concluziile AMRSP:

În anul 2013 numărul sesizărilor scrise înregistrate la Divizia Furnizare a scăzut cu aprox. 12% față de anul 2012, de la 3629 înregistrate în anul 2012, la 3196 înregistrate în anul 2013. sesizarile scrise sunt atat sub format hartie cat si format electronic.

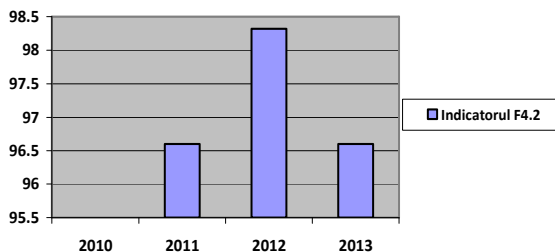
4.4.4(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice (2013 - 2014)

F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
94,9%	96,5%	97,8%	97,1%	96,6%

Evolutia indicatorului F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	96,6%	98,32%	96,6%



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, procentul sesizărilor la care s-a răspuns în termen mai mic de 30 zile calendaristice a scăzut la 96,60%, față de 98,32% cât s-a înregistrat în anul 2012 cu toate ca numarul sesizarilor scrise inregistrate in anul 2-13 a fost mai mic decat cele inregistrate in anul 2012.

4.4.5(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract (2013 - 2014)

F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost reclamații ale utilizatorilor care să solicite daune din cauza nerespectării parametrilor din contract.

4.4.5(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate (2013 - 2014)

F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost reclamatii intemeiate referitoare la daunele provocate utilizatorilor.

4.4.5(c) Monitorizarea indicatorului de performanta F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului (2013 - 2014)

F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0

Evolutia indicatorului F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

Nu au fost daune platite utilizatorilor.

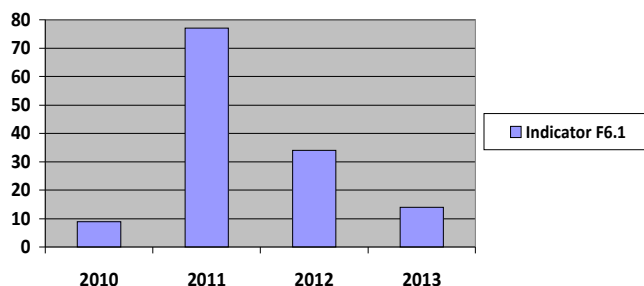
4.4.6(a) Monitorizarea indicatorului de performanta F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor (2013 - 2014)

F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	5	2	4	14

Evolutia indicatorului F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
9	77	34	14



Concluziile AMRSP:

Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri a scăzut cu aprox. 59% în anul 2013 față de anul 2012, de la 34 înregistrate în anul 2012, la numai 14 înregistrate în anul 2013.

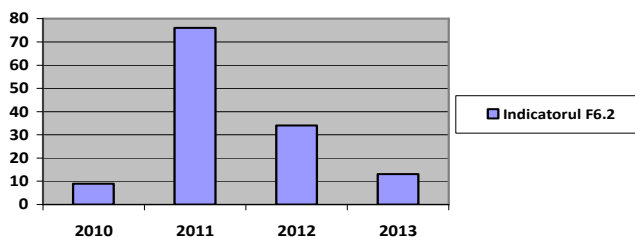
4.4.6(b) Monitorizarea indicatorului de performanta F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri (2013 - 2014)

F6.2 Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	5	2	4	13

Evolutia indicatorului F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
9	76	34	13



Concluziile AMRSP:

Din cele 14 cereri de reducere a facturilor, înregistrate în anul 2013, numai 13 au fost întemeiate și în consecință au fost acordate reduceri.

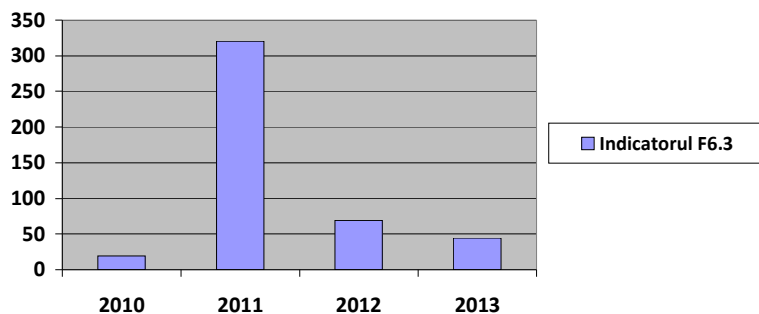
4.4.6(c) Monitorizarea indicatorului de performanta F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate (2013 - 2014)

F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
9,38 Gcal	15,49 Gcal	7,041 Gcal	12,716 Gcal	44,6311 Gcal

Evolutia indicatorului F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
19,025 Gcal	320,368 Gcal	69,06 Gcal	44,6311 Gcal



Concluziile AMRSP:

În anul 2013, cantitatea de energie termică redusă ca urmare a acordării de reduceri a fost de 44,6311 Gcal față de 69,06 Gcal înregistrată în anul 2012. Totuși, raportat la energia termică vândută de RADET în anul 2013 care a fost de 4.072.857 Gcal, procentul de energie termică redusă este de 0,001%.

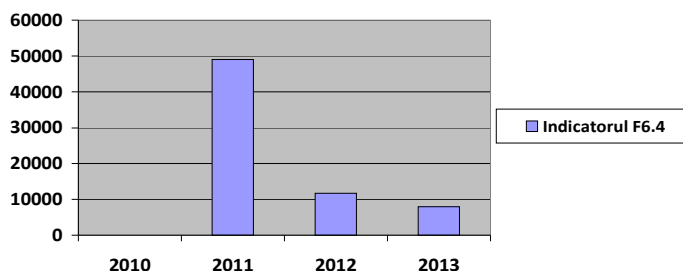
4.4.6(d) Monitorizarea indicatorului de performanta F6.4 Valoarea reducerilor acordate (2013 - 2014)

F6.4 Valoarea reducerilor acordate

Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
1975,9 lei	2632,18 lei	1247,139 lei	2159,811 lei	8015,03 lei

Evolutia indicatorului F6.4 Valoarea reducerilor acordate (2010 - 2013)

2010	2011	2012	2013
-	49024,10 lei	11732,47 lei	8015,03 lei



Concluziile AMRSP:

Valoarea energiei termice reduse, în anul 2013, este corespunzătoare unui tarif mediu pentru populație de 169,88 lei/Gcal, fiind mai mica fata de 2012, chiar si in situatia in care cantitatea de energie termica vanduta in 2013 a fost mai mica decat in 2012.

4.5. Activitatea de reglementare

Energia termica fiind o utilitate publica, activitatea de productie a acesteia si serviciile de transport si distributie sunt integral reglementate.

La nivelul Municipiului Bucuresti, AMRSP urmareste aplicarea reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a energiei termice si respectarea indicatorilor de performanta ai acestui serviciu conform Statutului AMRSP, art.6 lit k) si art. 15. lit. l) , n).

Reprezentanții AMRSP, pe baza informațiilor din activitatea de monitorizare a indicatorilor de performanță din ultimii 4 ani (2010-2013), au stabilit valorilor Nivelului Standardului de Bază(NSB), Nivelului Standardului Obiectiv(NSO) și a Termenului Limită de Conformitate(TLC), valori necesare definitivării Regulamentului Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București. Au fost stabilite valori medii pe ultimii 4 ani la cei 103 indicatori de performanță, aceste valori reprezentand Nivelele Performantelor operatorului RADET in perioada monitorizata fata de care s-au facut propuneri ale Standardelor Obiectiv ca valori a performantelor ce trebuiesc atinse de catre operatorul serviciului pe diferite orizonturi de timp ce reprezinta termene certe de conformitate ale operatorului cu valorile performamantelor impuse. Aceste valori sunt prezentate dupa cum urmeaza:

A. Indicatorii de performanță pentru serviciul de productie a energiei termice

A.1. Indicatorii de performanță pentru serviciul de productie a energiei termice CTZ Casa Presei

Indicatorii de performanță pentru serviciul de productie a energiei termice CTZ Casa Presei		Valoarea medie de baza	NSB	NSO	TLC (anul contractual)
P1	Înteruperea serviciului de productie a energiei termice				
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT	3,25	3		
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0			
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	1,5	1	1	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0	0		
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	0	0	0	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	0,4	0,4	6 ore	1
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la centralele termice	0	0	0	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate la centralele termice	0	0	0	1

	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la centralele termice	0	0	0	1
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0	0	0	1
P2	Calitatea energiei termice				
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la centralele termice	0	0		
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0	0	0	1
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	0	1
P3	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	94,84%	94,84%	98%	5
P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,31 mc/Gcal	1,31 mc/Gcal	0,75 mc/Gcal	12

A.2. Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice - CT Cvartal

Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice - CT Cvartal		Valoarea medie de baza	NSB	NSO	TLC (anul contractual)
P1	Întreruperea serviciului de producere a energiei termice				
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	167 1900			
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	165	160	50	5
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile	1055	1100		
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	6%	6%	4%	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	8	8	4 ore	5
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la centralele termice	32	32	29	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate la centralele termice	4 ore	4 ore	3 ore	1
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la centralele termice	132	132		
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0	0	0	1
P2	Calitatea energiei termice				
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la centralele termice	293	42%	15%	5
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	32	10%	2%	5
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	0	1
P3	Măsurarea energiei termice				
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apa caldă - încălzire	1	0,1%	0,1%	1
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate	0	0	0	
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0	0	98%	2
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0	0		

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) [%]	13%	13%	9,6%	14
P5	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m3/Gcal]	0,15 mc/Gcal	0,15 mc/Gcal	0,08 mc/Gcal	14

B. Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice

Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice		Valoarea medie de baza	NSB	NSO	TLC (anul contractual)
T1	Înteruperea serviciului de transport a energiei termice				
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	14			
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizator	36			
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	570	570		
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizator	2184	2000	150	25
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	46	8 %	4 %	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	10 ore	10 ore	8 ore	3
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	85	80	30	15
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	16 ore	16 ore	12 ore	10
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	481	481	100	15
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	0	
T2	Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea) [%]	15%	15%	10%	20
T3	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m3/Gcal]	1,45 mc/Gcal	1,3 mc/Gcal	0,5 mc/Gcal	20

C. Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice

Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice		Valoarea medie de baza	NSB	NSO	TLC (anul contractual)
D1	Înteruperea serviciului de distribuție a energiei termice				
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1906			
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	33163			
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	9094	9000	100%	6
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88304	88000		
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	140	2,2%	80 %	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	3,78	4	3 ore	2
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	547	540		
	b) Durata medie a întreruperilor programate	6,5 ore	6,5	5 ore	1
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5119	5100		

	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	3	3	0	1
D2	Calitatea energiei termice				
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	8583	60 %	10 %	4
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	1027	12%	2 %	4
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	0	1
D3	Măsurarea energiei termice				
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apa caldă - incalzire	73	0,5 %	0,1 %	3
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate	41 %	41 %	10 %	4
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	95 %	95 %	100 %	2
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	29	29	10	3
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți	99,56%	99,56%	100 %	2
D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente)	10,83%	10,83%	7%	14
D5	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,10 mc/Gcal	0,10 mc/Gcal	0,07 mc/Gcal	14

D. Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice

Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice		Valoarea medie de baza	NSB	NSO	TLC (anul contractual)
F1	Contractarea energiei termice				
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	11	100 %	100 %	1
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	11	100 %	100 %	1
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0			
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	100 %	100 %	1
F2	Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate				
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	215	1,5 %	1 %	2
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	152	71 %	95 %	3
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	13	6 %	2 %	2
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5	2 %	0 %	2
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0	0 %	1 %	3
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	3	43 %	99 %	3

F3	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale				
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	448	3 %	2 %	2
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	60	14 %	100 %	5
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	21	0,1 %	0,1 %	3
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	12	0,1 %	0 %	2
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0	0 %	2 %	3
F4	Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor				
F4.1	Numărul de sesizări scrise	3267	23 %	20 %	7
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	97 %	97 %	100 %	1
F5	Indicatori de performanță privind daunele				
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	0	0 %	0 %	1
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0	0 %	0 %	1
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0 lei	0 lei	0 lei	1
F6	Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare				
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	34	0,2 %	0,1 %	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	33	97 %		
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	113	0,003 %	0 %	3
F6.4	Valoarea reducerilor acordate (cu TVA) [lei]	17921 lei/an	17921 lei/an	0	3

Nota:

NSB	Nivelul Standard de Baza
NSO	Nivelul Standard Obiectiv
TLC	Termenul Limita de Conformitate

4.6. Participarea la elaborarea documentelor

În conformitate cu art. 15, lit. v. din Statutul aprobat prin HCGMB nr. 339 / 2009, completat și modificat prin HCGMB nr.112/2012 a participat ca membru al Grupului de Lucru constituit prin Dispoziția Primarului General al Municipiului București nr. 1657/ 27.12.2011 la punerea în aplicare a prevederilor a următoarelor hotărâri ale CGMB :

a) HCGMB nr. 205 / 06.11.2011 - privind imputernicirea Primarului General al Municipiului București să întreprindă toate demersurile legale necesare, în vederea selecției consultantului ce va întocmi documentația de atribuire a contractului de delegare a gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică din Municipiul București, ca etapă importantă în vederea implementării Memorandumului prin care s-a aprobat de către Guvernul României „Realizarea serviciilor publice de alimentare cu energie termică prin sistem de alimentare centralizată cu energie termică integrat (SACET) în Municipiul București”.

b) HCGMB nr. 108 / 27.04.2013 - privind aprobarea implementarii „Solutiei Retinute,, pentru Municipiul Bucuresti, prevazuta la Art. 4 din Memorandumul cu tema „Realizarea serviciilor publice de alimentare cu energie termica prin sistem de alimentare centralizata cu energie termica integrat (SACET) in Municipiul Bucuresti si Municipiul Constanta, aprobat in sedinta Guvernului Romaniei din data de 27.03.2013, pentru realizarea serviciului public de alimentare cu energie termica prin intermediul unui sistem de alimentare centralizată cu energie termică (“SACET”) integrat - productie, transport, distribuție și furnizare prin care se aproba implementarea “Solutiei Retinute” cu realizarea urmatoarelor actiuni:

-	Reorganizarea RADET Bucuresti in societate comerciala si transferul actiunilor ELCEN Bucuresti din proprietatea privata a Statului Roman in proprietatea privata a Municipiului Bucuresti
-	Fuziunea dintre ELCEN Bucuresti
-	Realizarea Sacet integrat
-	Selectarea, prin procedurile concurentiale prevazute in legislatie, a unui partener/operator cu experienta profesionala si capabilitate financiara care sa realizeze investitii in SACET in scopul cresterii calitatii serviciului public la un tariff suportabil pentru populatie, cu un efort rezonabil al bugetului Municipiului Bucuresti.

Solutia Retinuta pentru Municipiul Bucuresti

Pentru ca Serviciul Public în Municipiul București să se realizeze prin intermediul unui SACET integrat din punctul de vedere al proprietății asupra bunurilor care îl compun și al operării acestuia, si totodată pentru a creea condițiile rezolvării problemelor financiare dintre ELCEN și RADET Bucuresti, precum și premisele delegării de către Municipiul București a gestiunii Serviciului Public către un partener/operator cu experiență profesională și capabilitate financiară care să realizeze investiții în SACET integrat în scopul creșterii calității Serviciului Public la un tarif suportabil pentru populație și un efort rezonabil al bugetului local, a-a avut in vedere adoptarea masurilor prevazute mai jos :

I. Divizarea ELCEN-Termen initial estimat T1 = 150 zile de la data aprobării Memorandumului de către Guvernul României.

Având în vedere:

-	structura actuală a acționariatului ELCEN: Ministerul Economiei – 92,04% din capitalul social (71.692.569 actiuni) și S.C. “TERMOELECTRICA” S.A. – 5,61 % din capitalul social (4.368.672 actiuni) si S.N.G.N. ROMGAZ S.A. Medias– 2,35 % din capitalul social (1.830.931 actiuni);
-	faptul ca ELCEN detine in patrimoniu si exploateaza CET-urile care deservesc Municipiul Bucuresti
-	solicitarea Municipiului Bucuresti referitoare la trecerea CET-urilor ce apartin ELCEN la autoritatile publice locale
-	prevederile Legii nr. 51/2006 cu privire la gestiunea Serviciului Public

ELCEN va fi divizată în trei societăți comerciale, dupa cum urmeaza :

-	ELCEN București – societate ce va detine cele 4 CET-uri care deservesc Municipiul București – CET Vest, CET, Sud, CET Progresul si CET Grozavesti, care asigura 90% din productia de energie termica pentru Municipiul Bucuresti, societate ale carei actiuni vor fi detinute 100% de catre Statul Roman
-	ELCEN Constanta ce va detine CET Palas care asigura 96% din productia de energie termica pentru Municipiul Constanta cat si retelele de transport a energiei termice ce deservesc Municipiul Constanta, societate ale carei actiuni vor fi detinute 100% de catre Statul Roman
-	S.C. Electrocentrale Bucuresti S.A. societate ce va detine CET Titan si CTE Fantanele (pe locatia careia se intentioneaza realizarea unui proiect de tip << Green/Brown Field>>) ale carei actiuni vor fi detinute de catre Statul Roman, societatea ‘Termoelectrica’ S.A. si de catre S.N.G.N. ROMGAZ S.A. Medias, in proportiile ce vor fi stabilite conform proiectului de divizare

Divizarea se va face cu respectarea procedurii prevăzută de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale si a celorlalte acte normative aplicabile.

Termen actualizat 15 iunie 2014

Responsabil – Ministerul Economiei

II. Reorganizarea RADET Bucuresti în societate comerciala si transferul acțiunilor “ELCEN București” din proprietatea privata a Statului Roman în proprietatea privata a Municipiului București. Termen initial estimat T2 = T 1 + 90 de zile, cu parcurgerea urmatoarelor etape:

-	Reorganizarea RADET Bucuresti Municipiul Bucuresti prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) va proceda, prin Hotărâre a acestuia, la reorganizarea administrativă a RADET în societate comercială având Municipiul Bucuresti ca unic acționar, conform prevederilor O.U.G. nr. 30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome și va încheia cu societatea rezultată în urma reorganizării RADET un contract de delegare a gestiunii Serviciului Public. Termen actualizat 15 iunie 2014 Responsabil - Municipiul Bucuresti
-	Transferul acțiunilor "ELCEN Bucuresti" din proprietatea privata a Statului Roman în proprietatea privata a Municipiului Bucuresti. In acest scop se impune adoptarea unei ordonante de urgent a Guvernului privind transferul a 100 % din acțiunile "ELCEN Bucuresti" din proprietatea privata a Statului Roman în proprietatea privata a Municipiului Bucuresti. Responsabil - Ministerul Economiei respectiv Municipiul Bucuresti
III. Fuziunea dintre "ELCEN Bucuresti" și societatea rezultată din reorganizarea RADET Bucuresti Termen initial estimat Bucuresti T3 = T 2 + 120 de zile, constituindu-se o noua entitate numita " Noua Companie"	
-	Fuziunea se va face cu respectarea procedurii prevăzută de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale si a celorlalte acte normative aplicabile.
-	Societatea rezultata in urma fuziunii dintre ELCEN Bucuresti si societatea rezultata din reorganizarea RADET Bucuresti va fi deținuta 100% de către Municipiul Bucuresti. Termen actualizat 15 decembrie 2014. Ca efect al fuziunii, creanțele "ELCEN Bucuresti" (preluate ca urmare a divizării ELCEN) asupra RADET Bucuresti se sting prin confuziune.
IV. Realizarea SACET Bucuresti integrat prin trecerea celor 4 CET-uri în domeniul public al Municipiului Bucuresti-Termen initial estimat T4 = T 3 + 60 de zile. Termen actualizat 15 iulie 2014. Responsabil - Municipiul Bucuresti	
-	Adoptarea, de către CGMB, în dubla sa calitate de adunare generala a entitatii "Noua Companie" și de autoritate deliberativă a Municipiului Bucuresti, a unei hotărâri de trecere cu plată, pe baza unui raport de evaluare, a celor 4 CET-uri din patrimoniul entitatii "Noua Companie" în domeniul public al Municipiului Bucuresti în baza art.8 alin.(3) din Legea nr.213/1998 privind bunurile proprietate publică, precum și de concesionare a acestora către "Noua Companie" (modificarea/completarea contractului existent de delegare a gestiunii Serviciului Public, preluat de "Noua Companie" cu ocazia fuziunii)
-	Plata celor 4 CET-uri se va putea face prin preluarea de catre Municipiul Bucuresti cu acordul creditorilor a rambursării creditelor angajate de ELCEN pentru investițiile aferente acestor CET-uri realizate înainte de divizarea ELCEN și, respectiv, de trecerea acțiunilor "ELCEN Bucuresti" în patrimoniul Municipiului Bucuresti.
Situatia actual a creditelor contractate de ELCEN cu garantie suverana este urmatoarea:	
-	Suma totala a imprumuturilor externe contractate de catre ELCEN de la B.R.D. – Group Societte Generale, Paris-Franta este de 131.238.357,68 euro, garantate de Ministerul Finantelor Publice (MFP), in numele si contul Statului, in proportie de 100%, prin Scrisorile de garantie nr. 5324 si 5325/31.03.2005, din care: 122.000.000 Euro, pentru finantarea investitiei in baza H.G. nr. 1312/2003 si 9.238.357,68 Euro pentru prima de asigurare credit
-	Ultima data de plata a obligatiilor financiare (rate de capital, dobanzi) ale ELCEN care finantatorul extern sus mentionat este 25 august 2014 corespunzator garantiei nr. 5324, si respective 25 iunie 2019 corespunzator garantiei nr. 5325
-	Ultima data de plata a obligatiilor financiare (rate de capital, dobanzi) ale ELCEN care finantatorul extern sus mentionat este 25 august 2014 corespunzator garantiei nr. 5324, si respective 25 iunie 2019 corespunzator garantiei nr. 5325
-	Pana la ultima data scadenta mentionata mai sus ELCEN mai are de platit pentru garantia nr. 5324 suma de 5.228.571,14 Euro reprezentand rate de capital la care se vor adauga si bobanzile aferente, si respective pentru garantia nr. 5325 suma de 61.174.943,65 Euro reprezentand rate de capital la care se vor adauga si dobanzile aferente
-	Debitul S.C. Electrocentrale Bucuresti S.A. la fondul de risc la data de 31.12.2012 era de 219.919.671,42 lei, din care 150.739.363,96 lei debit din rate de capital, dobanzi, comisioane si alte costuri aferente, achitate de Ministerul Finantelor Publice la intern/extern in calitate de Garant si 69.180.307, 46 lei accesorii aferente debitului din rate de capital, dobanzi, comisioane si alte costuri aferente
V. Selectarea, prin procedurile concurențiale prevăzute de legislația în vigoare, a unui partener/operator cu experiență profesională și capabilitate financiară care să realizeze investiții în SACET în scopul creșterii calității Serviciului Public la un tarif suportabil pentru populație și un efort rezonabil al bugetului Municipiul Bucuresti-Termen initial estimat T5 = T 4 + 180 de zile Responsabil - Municipiul Bucuresti	

Municipiul București va putea opta, în funcție de concluziile și recomandările unui studiu de oportunitate realizat conform prevederilor Legii nr.51/2006, pentru una din următoarele soluții:	
-	privatizarea entității “Noua Companie” prin (i) vinderea unui pachet de acțiuni, sau (ii) majorarea capitalului capitalului social al “Noua Companie” (conform prevederilor OUG nr.88/1997 privind privatizarea societăților comerciale și Legii nr.137/2002 privind unele măsuri pentru accelerarea privatizării), concomitent cu modificarea/completarea contractului existent de delegare a gestiunii Serviciului Public (în sensul adăugării de obligații de investiții în SACET și de indicatori de performanță ai Serviciului Public), sau
-	privatizarea Serviciului Public, respectiv delegarea prin concesiune a gestiunii Serviciului Public – producție, transport, distribuție și furnizare a energiei termice (ce implică și concesionarea bunurilor ce compun SACET, proprietate publică a Municipiului București către un nou operator, conform Legii nr. 51/2006 și Legii nr. 325/2006 și a celorlalte reglementări aplicabile).
Implementarea Soluției Retinute este singura modalitate legală de realizare a Serviciului Public în Municipiul București prin intermediul unui SACET integrat, din punct de vedere al proprietății bunurilor care îl compun și al operării acestuia și este totodată singura soluție pentru rezolvarea problemelor financiare dintre ELCEN și RADET București.	

c) HCGMB nr. 110 / 27.04.2013 - privind aprobarea încheierii unui contract de consultanță pentru implementarea de către Municipiul București a art. 4 lit e) din Memorandumul cu tema „Realizarea serviciilor publice de alimentare cu energie termică prin sistem de alimentare centralizată cu energie termică integrat (SACET) în Municipiul București și Municipiul Constanța, aprobat în ședința Guvernului României din data de 27.03.2013 prin care se aproba încheierea unui contract de consultanță pentru implementarea de către municipiul București a art. 4 lit e) “ Selectarea, prin procedurile concurențiale prevăzute de legislația în vigoare, a unui partener/operator cu experiență profesională și capacitate financiară care să realizeze investiții în SACET în scopul creșterii calității Serviciului Public la un tarif suportabil pentru populație și un efort rezonabil al bugetului Municipiului București, prevăzut în Memorandum.

Consultantul selectat de către Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) va avea următoarele sarcini:

I. Elaborarea Studiului de Oportunitate pentru fundamentarea și stabilirea soluțiilor optime de delegare a gestiunii serviciului de alimentare cu energie termică în Municipiul București-productie, transport, distribuție, în conformitate cu prevederile art. 29 alin.(2) și art. 32 alin.(2) din Legea nr.51/2006 și ale HG nr. 717/2008 cu următoarea structură:	
1.	Aspecte generale
	- Cadrul legal - Memorandumul - Serviciului de alimentare cu energie termică în Municipiul București - SACET București-productie, transport, distribuție și furnizare
2.	Diagnostic
	Diagnostic tehnic, economic, financiar și social intern
3.	Proгноza evoluției serviciului pentru perioada 2014-2024
	- Indicatorii de Performanță ai Serviciului - Investițiile considerate necesare pentru modernizarea, îmbunătățirea calitativă și cantitativă, precum și a condițiilor sociale și de mediu și extinderea serviciului, din care investițiile considerate prioritare (2014-2016) - Surse și costuri de finanțare - Costuri de operare - Previziunea principalelor componente de cont de profit și pierdere - Necesarul de capital de lucru - Fluxuri de numerar previzionate
4.	Proгноza evoluție pret local al energiei termice
	- Analiza suportabilitate - metodologie, ipoteze și obiectiv - analiza suportabilitate prin rapoarte la venitul minim, mediu și pe categorii de venit
5.	Proгноza subvenție/ajutoare pentru încălzire Municipiul București
6.	Plan Social
7.	Gestiunea Serviciului (conform Memorandumului)

	Etapa 1: Delegarea gestiunii catre societatea rezultata din reorganizarea RADET, (inclusiv conditiile si durata esimata a contractului de delegare) Fuziunea RADET cu societatea rezultata din divizarea ELCEN (operatorul “fuzionat”) Trecerea Cet-urilor in domeniul public al Municipiului Bucuresti
	Etapa 2 Alegerea solutiei – pastrarea operatorului municipal rezultat in urma fuziunii sau privatizarea operatorului municipal rezultat in urma fuziunii (modificarea contractului de delegare in vigoare) sau delegarea gestiunii serviciului catre alt operator (concesiune sau PPP)
8.	Redeventa (in ETAPA 1 si ETAPA 2)
9.	Planul social (pentru ETAPA 2)
10.	Concluzii si recomandari
II. Elaborarea documentatiei pentru licitatie (ETAPA 2)	
III. Asistenta la derularea licitatiei	
IV. Asistenta la intrarea in efectivitate a contractului de privatizare/delegare (ETAPA 2)	
V. Asistenta pentru comunicare	

d) HCGMB nr. 111 / 27.04.2013- privind aprobarea achizitionarii de catre RADET Bucuresti a unor servicii de asistenta si consultanta juridica pentru implementarea Memorandumului cu tema „Realizarea serviciilor publice de alimentare cu energie termica prin sistem de alimentare centralizata cu energie termica integrat (SACET) in Municipiul Bucuresti si Municipiul Constanta,, aprobat in sedinta Guvernului Romaniei din data de 27.03.2013, prin care se aproba achizitionarea de catre Regia Autonoma de Distributie a Energiei Termice (RADET Bucuresti) a unor servicii de asistenta si consultanta juridica pentru reorganizarea RADET in societate, delegarea serviciului de catre Municipiul Bucuresti catre aceasta si realizarea fuziunii noii societati cu societatea rezultata din divizarea ELCEN, in aplicarea Memorandumului.

Conform Actului Additional la Contractul de Servicii de Consultanta incheiat cu IFC, Faza de Organizare in vederea Pregatirea Tranzactiei si etapelor anterioare Tranzactiei Finale va cuprinde urmatoarele actiuni: -- asistenta pentru Client si Beneficiar pentru pregatirea “Studiului de Oportunitate pentru RADET Co”, studiu solicitat de client si Beneficiar pentru a obtine aprobarea din partea Consiliului General al Municipiului Bucuresti pentru reorganizarea RADET in societate (“RADET Co”) si delegarea directa a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termica catre RADET Co;

- dupa transferul actiunilor “ELCEN Bucuresti” din proprietatea privata a Statului Roman in proprietatea privata a Municipiului Bucuresti, pregatirea unui studiu pentru fundamentarea si stabilirea solutiilor optime pentru delegarea gestiunii serviciului public integrat de alimentare cu energie termica Bucuresti – productie, transport, distributie, care sa includa o analiza a diverselor optiuni disponibile pentru atragerea cu succes a unui operator/partener din sectorul privat (“SACET” Co), in termenii si conditiile cele mai avantajoase pentru Beneficiar, cu scopul de a sustine si de a asista Clientul in procesul de avizare a “Studiului de Oportunitate pentru SACET Co” si activitati preliminare de marketing indreptate catre potentialii Investitori din sectorul privat (“Sondarea Pietei”).

Experienta IFC in concesiuni/privatizari a demonstrat necesitatea unei pregatiri solide inainte de efectuarea oricarei tranzactii. Prin urmare, in aceasta faza, IFC va face o analiza de due diligence pentru a rezolva in mod adecvat toate problemele importante inainte de lansarea oficiala a procesului de licitatie si pentru a furniza toate datele si informatiile necesare si expunerea de motive pentru potentialii operatori, astfel incat acestia sa participe la procesul de licitatie.

Concret, IFC se va axa in primul rand pe urmatoarele domenii:

Sudiul de Oportunitate pentru RADET Co, Studiul de Oportunitate pentru SACET Co. IFC va acorda asistenta pentru a sustine infiintarea RADET Co, in conformitate cu prevederile Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr.30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome si pentru delegarea directa a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termica din Bucuresti – productie(cu exceptia producerii in cogenerare), transport, distributie, in cadrul unui “Studiu de Oportunitate” pentru RADET Co, care va cuprinde si elementele prevazute la punctul 7 Gestiunea Serviciului (conform Memorandum) – Etapa I din anexa la HCGMB nr. 110/2013.

IFC va acorda asistenta pentru fundamentarea si stabilirea solutiilor optime pentru delegarea gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termica in Bucuresti – productie, transport, distributie, in

conformitate cu prevederile legislatiei aplicabile in vigoare, in cadrul unui “Studiu de Oportunitate” pentru SACET Co, structurat conform indicatiilor din anexa la HCGMB nr.110/2013.

IFC va asista la pregatirea procesului de aprobare a Studiului de Oportunitate pentru SACET Co printr-o Hotarare a CGMB.

In scopul pregatirii unui Studiu de Oportunitate pentru RADET Co si a unui Studiu de Oportunitate pentru SACET Co, IFC va desfasura in continuare urmatoarele activitati:

-	“Due Diligence” juridic Elaborarea unei foi de parcurs detaliate cu aspectele legale pentru realizarea Tranzactiei; Analiza cadrului legal al Tranzactiei prevazute, considerat relevant pentru potentialii ofertanti.
-	“Due Diligence” tehnic Analiza si descrierea activelor existente (implicatii tehnice si financiare) in scopul asigurarii informatiilor si datelor necesare, considerate relevante pentru potentialii ofertanti.
-	“Due Diligence” financiar Pregatirea unui model financiar, care va fi elaborat in conformitate cu cele mai bune practici industriale. Acest model va fi adaptat la structura flexibila a proiectului pe parcursul desfasurarii Tranzactiei. Scopul acestui model este de a “ghida” IFC si Beneficiarul in cadrul procesului de luare a deciziilor in partea finala a Tranzactiei. Pregatirea unui model financiar care sa estimeze impactul financiar asupra nivelului tarifului si a altor variabile cheie cum ar fi subventiile. Analiza situatiilor financiare si a profitabilitatii RADET/RADT Co si ELCEN, sub forma unei “Due Diligence” a Vanzatorului.
-	“Due Diligence” pentru aspecte de reglementare Realizarea unei analize a cadrului legal existent in scopul furnizarii de date si informatii considerate relevante potentialilor ofertanti, si furnizarii consultantei in ceea ce priveste modificarile si completarile la reglementarile aplicabile, daca si cand este necesar. Pentru evitarea oricarui dubiu, Studiul de Oportunitate pentru RADET Co si Studiul de Oportunitate pentru SACET Co vor fi supuse de catre Beneficiar, printr-o Hatarare a CGMB.

Importanta Tranzactiei

Conform precizarilor IFC, care este Consultantul selectionat de AMRSP pentru realizarea Studiului de Oportunitate in vederea ducerii la indeplinire a Memorandumului, obiectivul Guvernului Romaniei este de a implica participarea sectorului privat pentru a face investitiile de capital necesare pentru modernizarea Serviciului de Termoficare Bucuresti, de a introduce strategii de eficientizare operationala a sistemului si de a imbunatati serviciul public.

In ultimii ani, GR a creat un mediu favorabil investitiilor din sectorul privat. Autoritatile municipale din Romania au incheiat mai multe tipuri de contracte de privatizare a bunurilor publice si de delegare a gestiunii serviciilor publice din sectoare dificile, cum ar fi sectorul apei in Bucuresti, dar si din sectorul energetic, precum si din sectorul termoficare, de exemplu in Ploiesti, si, cel mai recent, in Iasi. In plus, autoritatea de reglementare a gazului, energiei electrice si energiei termice, o entitate publica independenta, coordonata de Parlament, prevede reglementari independente care asigura protectia investitorilor, promovand in acelasi timp o functionare transparenta si stabila a sectorului.

Serviciul de Termoficare Bucuresti, unul dintre cele mai mari sisteme de termoficare centralizata din Europa, se afla printre primele sisteme integrate care vor fi introduse pe piata de investitii din Europa de Est. Aceasta reprezinta oportunitatea de a patrunde pe cea de-a 9-a, cea mai mare piata de electricitate din Europa (conform consumului) si de a o folosi ca platforma pentru a consolida un nivel local de competente in scopul dezvoltarii ulterioare pe plan national si regional. Delegarea gestiunii Serviciului de Termoficare Bucuresti ofera oportunitatea administrarii unei companii competitive si bine stabilite, cu o cota de piata de peste 72%. Unitatea operarii va rezulta din integrarea sistemelor de productie, transport si distributie si din imbunatatirea practicilor de management. La nivel national, Tranzactia este sustinuta de Primul Ministru, Ministerul Energiei, Ministerul Finantelor Publice si Primaria Municipiului Bucuresti. Toate partile implicate sunt de acord ca aceasta Tranzactie este cea mai buna solutie pentru imbunatatirea serviciilor publice la costuri suportabile. In plus, Tranzactia este incurajata de Fondul Monetar International si de Uniunea Europeana, iar Guvernul Romaniei incearca sa obtina suport financiar de la Uniunea Europeana prin Acordul de Parteneriat pentru Perioada de Programare financiara 2014-2020.

Capitolul 5. STAREA ACTUALA A SERVICIULUI

Starea actuala a sistemului de alimentare centralizata cu energie termica a Municipiului Bucuresti:

Din punct de vedere al **stadiului modernizarii infrastructurii**, Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București, situația se prezintă astfel:

-	centralele termice necesită reabilitarea clădirilor aferente
-	cazanele de apă caldă din centralele termice, cu durata de viață cea mai mică (sub 10 ani) necesită înlocuire în perioada imediat următoare (max. 2-3 ani)
-	echipamentele și rețelele de transport și distribuție necesită reabilitare în perioada imediat următoare
-	este necesara reabilitarea rețelilor de distribuție aferente centralelor termice (cele care nu au fost reabilitate)
-	rețeaua primară de alimentare cu energie termică necesită reabilitare în proporție de 90%
-	este necesara reabilitarea clădirilor aferente punctelor termice
-	rețelele de distribuție a energiei termice necesită reabilitare în proporție de 90%.

Din punct de vedere al **performanțelor tehnice**, s-a constatat faptul că acestea au fost influențate de doi factori principali:

-	starea tehnică a echipamentelor și rețelilor
-	gradul de încărcare a echipamentelor din sursele de producere. <i>Gradul de încărcare al echipamentelor nu depășește 50% din capacitatea instalată</i>

(a) Centrala Termica de Zona (CTZ) Casa Presei Libere

În prezent în exploatarea RADET se găsesc CTZ Casa Presei Libere și 46 centrale termice de cvartal împreună cu rețelele termice termice aferente acestora construită între anii 1952 –1953 în zona de nord a Municipiului București, odată cu complexul Casa Scânteii (actual Casa Presei Libere).

În 1995 centrala termică de zonă a fost preluată de RADET și supusă unui program de reabilitare, în 2 etape.

Capacitatea instalată în CTZ Casa Presei Libere pentru producerea apei fierbinți este de 80 Gcal/h din care 20 Gcal/h în 4 cazane de apă fierbinte de câte 5 Gcal/h și 60 Gcal/h în două cazane de apă fierbinte de câte 30 Gcal/h.

În CTZ Casa Presei Libere sunt instalate 6 cazane de apă fierbinte și două cazane de abur. Aburul se folosește exclusiv pentru preîncălzirea apei de adaos și se regăsește în cantitatea de energie termică produsă.

Cazanele de apă fierbinte sunt:

-	cazane ECAF 5000 ignitubulare
-	cazane CAF C5D acvatubular
-	cazane CAF CCT HFWB acvatubular

Cazanele de abur sunt:

-	cazan ABA 2
-	cazan GPT 8000

Primele 4 cazane de apă fierbinte au fost puse în funcțiune în perioada 1996-1997. Starea lor tehnică este satisfăcătoare.

Celelalte două cazane de apă fierbinte au fost puse în funcțiune în anul 2004 iar starea lor de funcționare este bună.

Din cele două cazane de abur, *cazanul tip ABA* a fost pus în funcțiune în anul 1995. Al doilea cazan de abur nu a funcționat până în prezent.

(b) Centralele termice de cvartal

Centralele termice de cvartal sunt destinate asigurării cu agent termic de incalzire si apa calda de consum a zonelor care nu pot fi conectate la sistemul de termoficare. Aceste centrale au de regula puteri termice sub 10MW.

Centralele de cvartal sunt echipate cu cazane cu grad de tehnologizare ridicat. In cazane se prepara agent termic de incalzire, iar cu ajutorul schimbatoarelor de caldura se produce apa de consum. Circulatia agentului termic secundar la consumatori se asigura cu pompe pentru fiecare ramura de retea.

Din punct de vedere termo-hidraulic , furnizarea energiei termice se realizeaza prin reglarea calitatic-

cantitativa (mixta), bazata pe utilizarea unui grafic teoretic calitativ la surse si pe corectarea puterii termice preluata de la abonati prin modificarea automata sau manuala a debitului de agent termic secundar.

Modificarea debitului vizeaza atat corelarea temperaturii agentului termic secundar cu temperatura aerului exterior cat si realizarea conditiei privind temperatura apei calde de consum.

Instalatia este echipata cu toate sistemele impuse de norme pentru reglarea si urmarirea automata a procesului de preparare din CT, precum si cu sisteme de protectie si alarmare la seism si prezenta gazelor combustibile sau gaze arse in incinta centralei.

Energia termica produsa respectiv consumata este inregistrata de contoare termice atat in centrala cat si la consumatori.

Sistemul de automatizare asigura si achizitia/monitorizarea datelor la un dispecer central sau dispecer de zona.

Sistemul de automatizare existent in CT realizeaza:

-	reglarea debitului si temperaturii in instalatiile de preparare a apei calde de consum
-	reglarea diferentei de presiune intre tur si retur prin modificarea vitezei pompelor
-	reglarea temperaturii de livrare pentru corelarea productiei cu cererea

In centralele termice se afla instalate de asemenea sisteme de urmarire a starii retelelor de distributie agent termic la consumatori.

Centralele termice de cvartal sunt amplasate în apropierea utilizatorilor pe care îi alimentează, în unele cazuri chiar în subsolurile blocurilor si au fost puse în funcțiune în perioada 1955 – 1975

- Capacitatea totală instalată în centralele termice de cvartal este de 234,09 Gcal/h (272,25 MWt).

Din punct de vedere al destinației cazanelor de apă caldă, capacitatea totală instalată este distribuită astfel:

-	127,82 Gcal/h (148,65 MWt) în cazane pentru încălzire;
-	52,97 Gcal/h (61,60 MWt) în cazane pentru apă caldă de consum;
-	53,30 Gcal/h (61,99 MWt) în cazane pentru apă caldă de consum și încălzire.

Din totalul de 47 CT de Cvartal sunt modernizate un numar de 33 de centrale termice.

Starea tehnică a principalelor echipamente din centralele termice de cvartal

Cazanele de apă caldă

-	Capacitatea instalată a centralelor de cvartal variază între 0,6 – 18,6 Gcal/h
-	Cazanele instalate în centrale sunt preponderent cazane de apă caldă, de fabricație Dietrich, Garioni, Viessmann și Metalica, care funcționează cu gaz natural
-	Regimul de temperaturi la care acestea funcționează în prezent este 90°C/70°C
-	Majoritatea utilizatorilor alimentați din centralele termice sunt utilizatori urbani de apă caldă pentru încălzire și apă caldă de consum.
-	În cadrul proiectelor de modernizare s-a realizat modernizarea a 33 de centrale termice.
-	Proiectele de modernizare s-au derulat etapizat în perioada 2004-2009
-	Centralele modernizate sunt echipate cu cazane clasice de tip Dietrich, Viessman și Garioni
-	Centralele nemodernizate sunt echipate cu cazane tip Metalica, puse în funcțiune în perioada 1958-1975

In prezent există două categorii de cazane instalate în centralele termice de cvartal:

-	cazanele vechi tip Metalica, puse în funcțiune în perioada 1958-1975
-	cazane noi de tip Viessmann, Dietrich, Garioni Naval instalate în perioada 1997 – 2009

Schimbătoarele de căldură

- toate schimbătoarele de căldură pentru apa caldă de consum, sunt cu plăci, puse în funcțiune în perioada 1997-2008.

Pompele

-	Pompele existente, au fost puse în funcțiune odată cu cazanele
-	centralele reabilite cu cazane noi sunt echipate cu pompe de tip WILLO sau Grundfos
-	centralele cu cazane vechi tip Metalica sunt echipate cu pompe de fabricație românească existente pe piață la momentul punerii în funcțiune

Sistemele de distribuție aferente centralelor termice

- Sistemele rețelilor de distribuție aferente centralelor termice de cvartal au lungimi cuprinse între

4940 m și 75 m și diametre între DN32 și DN250 pentru rețeaua de încălzire, respectiv DN25 și DN150 pentru rețeaua de apă caldă de consum.

- În cadrul reabilitării centralelor în perioada 1995 – 2008, o parte din rețele au fost înlocuite, astfel că în prezent, aprox. 50% (24 km traseu) din totalul acestora necesită înlocuire.

c. Starea tehnică a rețelilor termice primare

Configurația generală a Rețelei Termice Primare

Conceptual, sistemul de rețele termice primare din Municipiul București, alimentate cu căldură din sursele sistemului (8 Centrale de Cogenerare și o CTZ) este de tip bitubular închis, iar din punctul de vedere al configurației este de tip mixt, buclat-arborescent.

Sistemul de rețele termice primare prezintă un inel magistral principal, care permite funcționarea interconectată a tuturor surselor de căldură, și o serie de inele secundare rezultate din condiții de alimentare sigură a consumatorilor.

Această configurație prezintă următoarele aspecte:

-	permite alimentarea consumatorilor și în caz de avarie în rețea (cu excepția zonei dintre vanele care izolează defectul)
-	permite reducerea perioadelor de nealimentare cu căldură în cursul reviziilor surselor
-	permite o repartitie optimă a sarcinii între surse, în special în timpul verii, când consumul scade foarte mult
-	investițiile în rețea sunt mai mari decât în cazul unor rețele pur arborescente, datorită investiției mari în inelul magistral care are un diametru mare, practic constant pe lungimea inelului
-	regimurile hidraulice în regim normal de funcționare sunt mai greu de controlat

Vechimea mării majorități a rețelilor termice primare este de peste 30 de ani, în ultimii 10 ani înlocuindu-se 93 km conductă din totalul de 1013 km, ceea ce înseamnă cca. 8%.

d. Starea tehnică a sistemului de distribuție

Sistemul de distribuție a căldurii, existent în Municipiul București, cuprinde:

-	punctele termice centralizate (PT): alimentează cu căldură consumatorii urbani de tip casnici, cât și cei non-casnici (social-administrativi, culturali, etc.) prin intermediul unei rețele de distribuție
-	stațiile termice (SC)
-	modulele termice (MT sau punctele termice descentralizate): alimentează cu căldură consumatorii urbani propriu-ziși
-	rețelele termice secundare (RTS) ce compun acest subansamblu al sistemului de alimentare centralizată cu căldură (SACET) al Municipiului București și se află în exploatarea RADET

Se constată că majoritatea punctelor termice din Municipiul București au fost reabilitate în ultimii 10 ani, fiind echipate cu schimbătoare cu plăci pentru încălzire și apă caldă de consum, pompe noi și AMC.

Capitolul 6. RELATIILE CU UTILIZATORII

6.1. Medierea litigiilor între furnizor și utilizator

În anul 2013, la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice, s-au înregistrat un număr de 45 petiții referitoare la nemulțumirile utilizatorilor în raport cu furnizorul de energie termică.

În aceste condiții, funcție de natura reclamației, s-a contactat operatorul Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică a Municipiului București – RADET pentru rezolvarea pe cale amiabilă a litigiului.

Reprezentanții AMRSP, împreună cu personalul RADET și reprezentanții Asociației de Proprietari care au reclamat problemele legate de continuitatea alimentării cu energie termică la parametrii din „Contractul de furnizare” au analizat și propus soluții pentru remedierea acestor deficiențe.

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Propuneri privind contorizarea separata pe apartamente	1
Propuneri privind eficientizarea sistemului de incalzire centralizat	1
Calitatea apei calde de consum	5
Calitatea agentului termic de incalzire	1
Instalatiile de masura R.A.D.E.T.	2
Sistarea serviciului	2
Urgentarea lucrarilor de reparatii	1
Contorizare apa rece in PT si MT	1
Circuit de recirculare in interiorul condominiului	2
Contorizare individuala pe scari	2
Facturarea eronata a firmelor de repartitoare	3
Reducerea facturilor de catre operatorul RADET	1
Anularea penalitatilor facturilor de energie termica	3
Reesalonare plati facturi	2

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificarile efectuate de reprezentantul AMRSP la locatia semnalata, prin solicitarea de informatii suplimentare. Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP au avut la baza, acolo unde a fost cazul, informatiile, observatiile si punctele de vedere primite de la R.A.D.E.T. - furnizorul serviciului de alimentare centralizata cu energie termica.

Pentru toate aceste litigii, petentii nu au revenit cu solicitari pe temele prezentate, motiv pentru care AMRSP a considerat ca raspunsul final adresat petentului (cat si expeditorului – acolo unde petentul s-a adresat altei institutii publice) a fost multumitor si edificator, fapt ce a condus la stingerea litigiilor.

Cele 18 solicitari de raspunsuri in legatura cu serviciul de alimentare cu energie termica, care au fost adresate direct AMRSP sau redirectionate de catre institutii ale administratiei publice care nu au fost incadrate in categoria litigiilor, se pot structura astfel:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului	5
Repartizarea costurilor energiei termice in interiorul unui condominiu cu repartitoare de cost	10
Repartizarea costurilor energiei termice in interiorul unui condominiu fara repartitoare de cost	1
Informatii privind aplicarea legislatiei in vigoare specifica Serviciul de Alimentare Centralizat cu Energie Termica	2

Pentru aceasta categorie de litigii fie s-au trimis raspunsuri direct la petent, fie s-au solicitat informatii suplimentare de la RADET, care au fost utilizate in raspunsul catre acestia.

6.2. Participarea reprezentanților AMRSP la conferințele Ligii Asociațiilor de Proprietari - Habitat - și alte organizații profesionale

1. Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice –AMRSP - ca autoritate locală a participat la sesiunile organizate, în anul 2012, de Liga Asociațiilor de Proprietari – Habitat – la care au fost invitați reprezentanți ai furnizorilor de servicii publice (SC Apa Nova SA, RADET București, Distrigaz), reprezentanți ai autorităților de reglementare centrale (ANRSC), locale (Primăria Municipiului Bucuresti , Primariile sectoarelor 1-6) pe de o parte și reprezentanții Asociațiilor de Proprietari pe de altă parte.

Problemele ridicate de reprezentanții Asociațiilor de Proprietari s-au concretizat în rezolvarea mai operativă a unor deficiențe în asigurarea calității serviciilor de furnizare în conformitate cu contractele de furnizare. Totodată s-au dezbătut actele normative care reglementează activitatea serviciilor publice și ale Asociațiilor de Proprietari.

7. Concluzii A.M.R.S.P.

Toate investițiile pentru reabilitarea rețelei de transport și distribuție, realizate prin credite externe și care ar trebui rambursate din economia de energie termică făcute prin diminuarea pierderilor, nu se regăsesc în structura tarifului pentru că pierderile au rămas la aceeași valoare (25-30 %).

Modernizarea și automatizarea punctelor termice și a centralelor termice nu se reflectă în calitatea energiei termice furnizate și în economia de forță de muncă care este inclusă în structura tarifului.

Nu se prevede efectuarea unui bilanț energetic global și pe secțiuni tehnologice pentru evidențiere pierderilor reale și performanța energetică a CT și PT.

RADET nu a întreprins nici o acțiune pentru racordarea de noi consumatori, în special, noile cartiere rezidențiale (conectare obligatorie acolo unde rețeaua de termoficare se poate extinde cu costuri minime).

AMRSP recomandă ca la CTZ Casa Presei Libere să se monteze grupuri în cogenerare pentru producerea simultană de energie electrică și termică dar, astăzi abia s-a ajuns la studiul de soluție.

Nu există contract de gestiune încheiat între Primăria Municipiului București și RADET.

Realizarea unui Sistem Integrat de alimentare cu Energie Termică va conduce la scăderea tarifului căldurii și prin schimbarea metodologiei ANRE de alocare a costurilor de producere a energiei termice și electrice.

Prin preluarea surselor de producere a energiei termice și electrice de la ELCEN, acestea vor putea fi redimensionate și modernizate în vederea creșterii randamentelor, pentru a asigura în primul rând acoperirea în mod optim a necesarului de căldură al orasului;

Energia termică necesară orasului va fi produsă în regim de cogenerare și numai atunci când este nevoie de căldură, pretul de producție și furnizare pentru necesitățile orasului, putând să fie redus, cu consecințe și asupra suportabilității populației;

Efectul economic major pentru Municipiul București, este reducerea subvenției ca diferență între tariful Gcal real (de producție, transport și distribuție) și tariful aplicat populației.

Aducerea tarifului pentru populație al Gcal la tariful real de producție, transport și distribuție a energiei termice și acordarea subvenției de către Municipiul București, în regim social, numai persoanelor și familiilor cu putere de cumpărare redusă.

Observații și recomandări ale AMRSP cu privire la activitatea desfășurată de RADET

În paralel cu activitatea principală de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță, am conceput formatul tabelor rezumative ale bazelor de date, în care operatorul trebuie să înregistreze datele necesare monitorizării și care sunt necesare pentru o monitorizare corectă a indicatorilor de performanță de către AMRSP. Astfel, pe baza consultării cu reprezentanții fiecărei secții (producere, transport, distribuție, furnizare și relații cu publicul), reprezentanții AMRSP au înaintat formatul tabelor, conducerii RADET în luna octombrie 2013, urmând ca din 01.01.2014, operatorul să înregistreze informațiile necesare monitorizării indicatorilor de performanță în aceste tabele.

Recomandări ale AMRSP

CTZ Casa Presei Libere

Având în vedere extinderea ariei de furnizare a energiei termice Presei Libere în așa fel încât și pe timpul sezonului cald cererea de energie termică este în jur de 20 Gcal/oră, propunem urgentarea implementării cogenerării la această centrală, pe de o parte ca o măsură a reducerii costurilor de producere și pe de altă parte ca o alternativă la energia termică cumpărată de la ELCEN.

În condițiile actuale când s-a emis Ordinul ANRE nr. 45 din 2012 privind bonusul de cogenerare de înaltă eficiență se pot acoperi o parte din costurile de investiții prin acest bonus de cogenerare.

Implementând cogenerarea la CTZ Casa Presei Libere, și preluând rețeaua de transport din Calea Griviței se poate renunța în achiziționarea energiei termice de la GRIRO care este mai scumpă.

Din economiile obținute se poate moderniza rețeaua de transport și distribuție reducând astfel pierderile de energie termică și apă de adaos.

Centrale Termice

CT Floreasca se poate transforma în centrală de cogenerare având posibilitatea de a distribui energie

termică în SACET. Rețeaua de termoficare este foarte aproape de centrala termică, având și un punct termic în imediata apropiere. Mai mult, pe perioada sezonului cald, apa caldă de consum se prepară în schimbătoare cu plăci din incinta centralei termice, folosind agentul termic din rețeaua de termoficare. Chiar dacă o parte din centralele termice de cvartal au fost modernizate, acestea nu au fost dotate cu echipamente de telemonitorizare și cu centru dispecer, având nevoie în continuare de supraveghere continuă cu personal calificat. Este necesară urgentarea lucrărilor de dispecerizare în condițiile eliminării subvenției la energia termică și necesitatea reducerii costurilor RADET;

Se pot monta grupuri de cogenerare și în Centrala Termică Ferentari 72 având rețeaua primară în imediata apropiere.

Rețeaua de Transport

Referitor la inventarul RTP, nu există informații referitoare la racordurile pentru PT terți (lungimi și diametre conducte, stare izolație);

Întrucât sistemele de măsură ale PT terți sunt montate în clădirea PT, pierderea de energie termică pe racordul PT este suportată de RADET, iar în cazul unei avarii unde pierderea se amplifică și cu pierderea de agent termic, fără posibilitatea intervenirii prompte a izolării avariei;

În prezent, Divizia și Secțiile de Transport nu au posibilitatea de a monitoriza pierderile de energie termică și de agent termic din RTP, întrucât sistemele de măsură la intrarea și la ieșirea din RTP sunt în subordinea Diviziei de Furnizare;

Pentru a reduce pierderile de energie termică și de agent termic în rețeaua de transport, Municipality trebuie să demareze un program de modernizare a rețelei de transport cu accesare de fonduri europene, în calitate de proprietar al mijloacelor fixe aflate în exploatarea și întreținerea RADET. În momentul de față procentul modernizărilor la rețeaua de transport este sub 10 %.

La Secțiile de Transport ar trebui implementată și o Bază de Date de monitorizare a avariilor (în genul celei de la Secțiile de Distribuție) care să ofere date concludente referitoare la întreruperea serviciului de transport. În momentul de față, la fiecare secție de transport există un dosar care conține:

- foile de manevră;

- instalațiile și utilizatorii afectați de manevră;

- schița zonei afectate.

Este necesară această Bază de Date întrucât orele de oprire și de pornire a instalației care sunt consemnate în Foaia de Manevră se stabilesc în momentul în care aceasta se întocmește, și de cele mai multe ori, aceste ore nu corespund timpilor reali în care instalația este oprită. Din discuțiile cu reprezentanții secțiilor de transport, timpul în care se remediază avaria este mai mic decât cel consemnat în Foaia de Manevră. Propunem această Bază de Date pentru ca, pe viitor când se vor analiza indicatorii de performanță care privesc întreruperile, aceștia să nu fie afectați de aceste diferențe ale timpilor de remediere a avariilor consemnați în foaia de manevră și cei reali.

După cum rezultă din datele puse la dispoziție de RADET, procentul de pierderi este aproximativ egal la toate secțiile de transport (14%), uzura conductelor de transport fiind aproape aceeași, chiar și procentul de modernizare a RTP este aproximativ egal (8-10 %).

Durata mare de remediere a avariilor se datorează faptului că cea mai mare parte a rețelei de transport este în subteran, intervenția necesitând întreruperea circulației rutiere, decopertare, evacuare apă fierbinte.

Pentru ca volumul de apă pierdută, în cazul apariției unei avarii, să fie redus, este necesară repararea și activarea vanelor de secționare din rețeaua de transport și cu timpul automatizarea acestora funcție de scăderea bruscă a presiunii pe un anumit tronson.

În condițiile în care CET-urile ELCEN trec în administrarea Municipality o primă măsură ar fi investiția în montarea de pompe cu turație variabilă pentru a prelua șocurile de presiune din rețeaua de transport și astfel s-ar diminua numărul de avarii.

Rețeaua de Distribuție

Punctele și modulele termice nu s-au automatizat total prin dispecerizare și necesită încă personal de supraveghere.

Furnizare

Trebuie identificate oportunitățile de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri, blocuri ANL; Pentru urgentarea racordării de noi utilizatori, care necesită inclusiv proiecte noi, este necesară o mai

bună colaborare între Serviciul Proiectare și Divizia Furnizare.

Este necesară o mai bună colaborare între factorii implicați în exploatarea echipamentelor de măsură în așa fel încât timpul în care contorul nu funcționează, energia fiind facturată pașal, să fie cât mai redus.

Relații cu Publicul

Trebuie concepută o procedură de scurtare a timpului de rezolvare a reclamațiilor care se refera la întreruperea furnizării serviciului, în așa fel încât sesizarea să ajungă în timpul cel mai scurt la executantul reparației și să aibă alocat procentul cel mai mare din timpul afectat rezolvării sesizării. Exista un grad sporit de birocrație, ceea ce conduce la timpi suplimentari pentru rezolvarea petiției unui client și întocmirea și transmiterea unui răspuns favorabil.

Concluzii monitorizare

În anul 2013, reprezentanții AMRSP au verificat informațiile din bazele de date primare ale operatorului, respectiv ordinele de lucru ale meștrilor, reclamațiile scrise ale utilizatorilor, bazele de date electronice și format hârtie ale sesizărilor telefonice. foile de manevră întocmite în cazul avariilor în rețeaua de transport, rapoartele dispecerilor, documentația întocmită pentru solicitările de racorduri noi, etc.

Secția Centrale Termice și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere

Au fost verificate în „Rapoartele de activitate” ale dispecerilor, întreruperile neprogramate cauzate de nefurnizarea utilităților de către terți ori reparații la rețeaua termică primară, în acest caz centrala termică nemaiaivând unde furniza energia termică produsă. Am constatat că au fost înregistrate 13 întreruperi cauzate de către terți, care au avut drept cauză întreruperea furnizării energiei electrice de către ENEL ori au fost cauzate de avarii la rețeaua termică primară. Singura întrerupere accidentală a fost înregistrată în data de 04.10.2013 ca urmare a defectării unui contactor de pornire la cazanul nr.6 din cauza întreruperilor dese în alimentarea cu energie electrică de către ENEL. Din această cauză a fost întreruptă alimentarea cu energie termică timp de 40 minute dar această întrerupere a fost resimțită mai mult de agentul economic SAIFI care este racordat direct la CTZ.

Centrale Termice

În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale operatorului privind întreruperile neprogramate și accidentale iar la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore au fost verificate și „Ordinele de Lucru” ale meștrilor care au remediat avariile din sistemul de distribuție al centralelor termice. În ceea ce privește întreruperile neprogramate cauzate de terți am constatat că ponderea cea mai mare o au întreruperile în furnizarea gazelor naturale din rețeaua de distribuție a Distrigaz (56%), urmate de întreruperile cauzate de lucrările la rețeaua de apă potabilă –ANB (31%), întreruperile cauzate de nefurnizarea energiei electrice fiind de 13%. Durata medie cea mai mare a întreruperilor a fost înregistrată la lucrările ANB urmată de cea a Distrigaz. În urma verificărilor „Ordinelor de lucru” întocmite în cazul intervențiilor la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore, în număr de 3, am constatat că au fost consemnați timpii de intervenție pentru remedierea defecțiunii, în schimb nu este trecută în ordin, data și ora întreruperii serviciului de furnizare a energiei termice și nici data și ora punerii în funcțiune. Recomandăm consemnarea acestor informații și în „Ordinul de lucru”

La verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului privind întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore respectiv a „Ordinelor de lucru” întocmite în cazul intervențiilor la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore, în număr de 7, am constatat că cele mai multe au fost înregistrate la CT 9-10 Mărășești (4) mai ales pe circuitul de a.c.c. din canal distanță. De asemenea au fost consemnați timpii de intervenție pentru remedierea defecțiunii, în schimb nu este trecută în ordin, data și ora întreruperii serviciului de furnizare a energiei termice și nici data și ora punerii în funcțiune. Recomandăm consemnarea acestor informații și în „Ordinul de lucru”. Au fost verificate și informațiile, din bazele de date ale operatorului, privind reclamațiile scrise și telefonice. Din cele 5 reclamații scrise privind calitatea energiei termice, care privesc exclusiv Secția CT Cvartal, 3 au fost pentru încălzire (temperatură prea mare) și 2 pentru a.c.c. (apă murdară și lipsă temperatură). Aceste reclamații au fost rezolvate de către personalul Secției CT Cvartal. Din cele 120 reclamații privind calitatea, înregistrate în trim.IV 2013, un număr de 3 reclamații au fost pentru apă murdară. Aceste reclamații au fost făcute de un utilizator de două ori la ore diferite și una de un alt utilizator din

aceiași bloc. Cauza a.c.c. murdare a fost o lucrare pe canal distanță încheiată cu spălarea insuficientă a conductelor. Totuși utilizatorul nu a înregistrat o reclamație ca fiind din vina producătorului la indicatorul P2.2. Recomandăm înregistrarea tuturor reclamațiilor care sunt din vina producătorului, la indicatorul P2.2, chiar dacă nu se cere reducerea de facturi.

Rețeaua de Transport

Au fost verificate „Foile de manevră” întocmite de personalul Secțiilor de Transport, în anul 2013, pentru întreruperile accidentale și am constatat că înregistrările corespund cu evaluările indicatorilor de performanță. De menționat este faptul că ora de PIF este menționată în „Foaia de manevră” înainte de a începe lucrarea, ora corectă a punerii în funcțiune a serviciului regăsindu-se la Dispeceratul central.

Rețeaua de Distribuție

În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale distribuitorului am constatat următoarele:

- la indicatorul D1.2 c) - „Întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore” valoarea raportată a fost de 4 întreruperi, una dintre întreruperi fiind de 148 ore pe circuitul de încălzire, adică aprox. 6 zile agentul termic pentru încălzire fiind oprit la bl. 3B și bl.11, aferente PT Pieptănari. Verificând ordinele de lucru ale maistrului care a supravegheat echipa de reparații, am constatat că lucrarea a fost de complexitate mare necesitând săpătură și înlocuire de conducte de 3” în lungime de aprox. 90 ml, nemaiputându-se remedia defecțiunea doar cu colier. În „ordinele de lucru”, ale maistrului nu este consemnată ora întreruperii și repunerii în funcțiune al serviciului, iar execuția lucrării s-a făcut numai în timpul celor 8 ore zilnice de program normal iar sâmbata și duminica nu s-a lucrat. Având în vedere faptul că data la care a apărut defecțiunea (01.04.2013) era totuși în plin sezon de încălzire, considerăm că se impunea remedierea avariei în regim de urgență prin asigurarea schimburilor echipelor de reparații până la repunerea în funcțiune a serviciului, indiferent dacă asociațiile de proprietari mai voiau sau nu li se mai furnizeze serviciul, condițiile meteo putându-se schimba în această perioadă.

- la indicatorul D2.1 - „Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice” au fost verificate cele 11 reclamații scrise și ordinele de lucru ale maistrilor care au cercetat cauzele reclamate și au remediat defecțiunile. Am constatat că una dintre reclamații (nr.7554/28.03.2013) a fost din vina distribuitorului (defecțiune la conducta de recirculare, conform ordinului de lucru al maistrului) dar care nu apare la indicatorul D2.2- „Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului”. Propunem o mai mare atenție la evaluarea indicatorilor de performanță.

Am constatat că în „Ordinele de lucru” întocmite de maiștri nu se consemnează ora opririi furnizării serviciului și ora când serviciul a fost pus în funcțiune, aceste informații regăsindu-se în alte documente(jurnalul de incidente și avarii). Recomandăm ca în „Ordinele de lucru” să fie menționate și aceste informații.

În urma verificării documentelor primare privind reclamațiile privind instalațiile de măsură în trim.II 2013 În această perioadă a fost înregistrată o singură reclamație privind instalația de măsură instalată pe circuitul de încălzire. Verificând reclamația utilizatorului, ordinele de lucru ale maistrului și răspunsul operatorului către petent am constatat că vina pentru înregistrarea eronată a contorului aparține utilizatorului care a intervenit în instalațiile RADET (au fost montate diafragme în amonte de debitmentre și s-a intervenit la reglatoarele de debit), deși nu avea dreptul, conform contractului de furnizare. Situația a fost remediată de către personalul RADET și a fost confirmată prin încheierea unui proces verbal de reparație al contorului de energie termică, care a fost semnată și de reprezentantul asociației de proprietari. Propunerea noastră ar fi ca în astfel de cazuri operatorul să aplice amenzi pentru intervenții neautorizate conform Legii 325/2006, art 48.

Furnizare

În urma verificării documentelor care stau la baza întreruperii furnizării energiei termice(încălzire și a.c.c.) la utilizatori pentru neplata facturilor restante am constatat că aceste întreruperi se aplică de regulă la utilizatorul titular de contract, indiferent de scara care nu a plătit restanțele. Există și excepții atunci când reprezentantul legal al utilizatorului încheie un act cu operatorul în care specifică punctual de consum care nu și-a îndeplinit obligațiile privind achitarea facturilor la energia termică. Acest document este „Dispoziția de sistare urmare a nerespectării angajamentelor de plată” care cuprinde informații despre localizarea utilizatorului și suma restantă pentru fiecare punct de consum.

Pe baza acestui document maistrul execută manevrele de întrerupere a furnizării serviciului de alimentare cu energie termică pentru fiecare circuit, întocmind un „Raport de lucru” în care consemnează data sistării și indicațiile echipamentelor de măsură de la această dată.

Serviciul Tehnic

În urma verificării bazei de date care cuprinde informațiile privind solicitările utilizatorilor pentru un racord nou, am constatat că, în anul 2013, au fost înregistrate 49 de solicitări pentru obținere de aviz tehnic de racordare. Verificând duratele de emitere ale avizelor de racordare, am constatat că durata medie pentru a emite un aviz tehnic de racordare fără evaluarea costurilor aferente proiectului și lucrărilor de racordare, a fost de 31 zile iar pentru un aviz tehnic și evaluarea costurilor de racordare a fost de 40 zile. Având în vedere că RADET trebuie să se preocupe să atragă noi utilizatori, duratele pentru eliberarea acestor avize sunt destul de mari. Analizând duratele de emitere a avizelor tehnice am constatat că numai un procent de 2% din solicitări au fost rezolvate în termen mai mic de 15 zile, 27% au avut durata între 15 și 30 zile, 55% au fost emise între 30 și 60 de zile iar 16% au avut durata mai mare de 60 zile. Am verificat duratele de timp care au fost alocate serviciilor implicate în analizarea, aprobarea și transmiterea avizelor tehnice utilizatorilor și am constatat că 23% din timp este alocat Serviciului Tehnic, 38% Serviciului de Cercetare Proiectare și 19% răspunsului către utilizator de la Serviciul Tehnic și Relațiile cu Publicul. Propunerea noastră este ca factorii de conducere să analizeze duratele afectate fiecărui serviciu implicat în operațiunile privind emiterea de avize tehnice și să reducă aceste durate, astfel încât utilizatorul să primească în cel mai scurt timp răspunsul la solicitarea făcută.