

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

Secțiunea I Raportul de monitorizare și evaluare a Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice (01.01.2019 – 31.12.2019)

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) este o instituție autonomă, neguvernamentală, non profit, înființată de cele două Partii ale *Contractului de Concesiune nr. 1239/29.03.2000 încheiat între Municipiul București, în calitate de Concedent, și SC Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București* ca instituție independentă, care asigură arbitrajul intern și internațional, monitorizarea și reglementarea *Contractului de Concesiune* ca Autoritate de Reglementare Tehnică.

Partile *Contractului de Concesiune* au decis în anul 2009 extinderea activității AMRSP în domeniul serviciului de alimentare cu energie termică prin validarea HCGMB nr. 339/ 30.09.2009.

Ulterior, Partile *Contractului de Concesiune* au decis extinderea activității AMRSP în domeniul tuturor serviciilor comunitare de utilități publice aflate în responsabilitatea Municipiului București, prin validarea HCGMB nr. 112 / 30.08.2012 (*serviciul integrat de salubritate locală, serviciul integrat de iluminat public, serviciul integrat de transport public local (inclusiv serviciul de transport persoane în regim de taximetrie)*)

Pentru transparența activității, în conformitate cu *Contractul de Concesiune*, Anexa C art.10.4 și art.11, AMRSP depune spre informare Consiliului General al Municipiului București, în fiecare an până la data de 31.05.

Raportul anual, auditul independent și situațiile financiare.

Prin Statutul său, AMRSP a fost mandatată să elaboreze și să prezinte autorităților publice locale ale Municipiului București propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale în contractele încheiate cu operatorii și să monitorizeze și să realizeze coordonarea aplicării acestora, astfel încât serviciile să satisfacă necesitățile utilizatorilor.

Instituția efectuează analize, studii, rapoarte, prognoze, consultanță și expertiză în vederea realizării următoarelor obiective și atribuții:

- monitorizarea realizării indicatorilor de performanță a operatorilor;
- conformarea operatorilor la obligațiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB și prin contractele și convențiile aferente;
- reglementarea activității serviciilor publice aferente pe teritoriul Municipiului București;
- întocmirea, actualizarea și gestionarea băncilor de date în domeniul serviciilor publice aferente;
- alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor publice aferente, precum și stimularea inițiativei și motivarea introducerii tehnologiilor performante;
- propunerea politicilor de preturi în domeniul serviciilor publice aferente;
- asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori și operatori, prin analiza imparțială a situațiilor pe cale amiabilă.

CUPRINS:

Capitolul 1	SERVICIUL PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	Pag. 3
Capitolul 2	ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	Pag. 4
	2.1. Infrastructura necesară Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a energiei termice	Pag. 4
	2.2. Legislația specifică Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a energiei termice	Pag.8
	2.3. Finanțarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul București	Pag. 13
	2.4. Gestiunea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul București	Pag. 16
	2.5.Operatorul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul București – R.A.D.E.T. București	Pag. 17
Capitolul 3	FUNCȚIONAREA SERVICIULUI PUBLIC DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	Pag. 20
	3.1.Principii	Pag.20
	3.2.Obiective	Pag.20
	3.3.Activitățile specifice Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a energiei termice	Pag. 20
Capitolul 4	ACTIVITATEA DE URMĂRIRE A APLICĂRII REGLEMENTĂRIILOR PRIVIND SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CENTRALIZATĂ CU ENERGIE TERMICĂ DESFAȘURATĂ DE A.M.R.S.P.	Pag. 22
	4.1. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice	Pag. 24
	4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice	Pag. 54
	4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice	Pag. 67
	4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice	Pag.90
	4.5. Concluzii monitorizare	Pag. 113
Capitolul 5	STAREA ACTUALĂ A SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CENTRALIZATĂ CU ENERGIE TERMICĂ DIN MUNICIPIUL BUCUREȘTI ȘI A INFRASTRUCTURII AFERENTE (SACET)	Pag. 115
Capitolul 6	RELAȚIILE AMRSP CU UTILIZATORII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ȘI CU ALTE ORGANIZAȚII PROFESIONALE	Pag. 122
Capitolul 7	CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI A.M.R.S.P.	Pag. 145

Capitolul 1. Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice în Municipiul București

Serviciul Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și se desfășoară sub controlul și conducerea administrației publice locale în scopul alimentării cu căldură și apă caldă de consum a utilizatorilor casnici și noncasnici racordați la rețeaua de termoficare.

Serviciul Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică se organizează pentru satisfacerea nevoilor populației, ale instituțiilor publice și ale agenților economici de pe teritoriul Municipiului București. Organizarea, funcționarea și exploatarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, se face în condițiile prevăzute de Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006 cu modificările și completările ulterioare, cât și legii specifice – Legea serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică nr. 325/2006 cu modificările și completările ulterioare.

Serviciul Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București cuprinde următoarele activități specifice:

- *transportul și distribuția energiei termice de la CET-uri, sub formă de apă fierbinte pentru încălzire;*
- *prepararea și distribuția apei calde menajere;*
- *producerea, transportul și distribuția energiei termice prin centrale termice de cvartal;*
- *exploatarea, întreținerea, revizia și repararea instalațiilor specifice;*
- *alte activități specifice.*

În baza prevederilor legale anterioare și actuale, serviciul public de alimentare cu energie termică s-a regăsit în cadrul Grupului Întreprinderilor de Gospodărie Comunală (GIGC), funcționând împreună cu alte servicii publice, după care începând cu anul 1990 a funcționat ca Serviciu Public de sine stătător, ca urmare a reorganizării și înființării Regiei Autonome de Distribuție a Energiei Termice (RADET), în baza Deciziei Primăriei Municipiului București nr. 1200/10.12.1990.

Începând cu data de 01.12.2019, RADET București a intrat în procedura de faliment, conform Ședinței de încheiere din data de 17.04.2019, pronunțată de Tribunalul București în dosarul nr. 5232/3/2016.

În aceste condiții **Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoeenergetică București-Ilfov (A.D.I.T.B.I.)**, pe baza mandatului general și specific primit, a efectuat delegarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat a Municipiului București către **Compania Municipală Termoeenergetica București S.A.(C.M.T.B)**, urmand ca activitatea de monitorizare și reglementare a serviciului sa fie preluată de către **A.D.I.T.B.I.**

Capitolul 2. Organizarea Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice în Municipiul București

2.1 Infrastructura Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice

Infrastructura reprezintă un ansamblu tehnologic și funcțional, aparținând domeniului public și privat al Municipiului București, ce cuprinde totalitatea construcțiilor, instalațiilor, echipamentelor, dotările specifice și mijloacele de măsurare din sistem- SACET- prin care se realizează serviciul de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice și apei calde către utilizatori, în condiții de eficiență și la standarde de calitate.

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

- *Ministerul Energiei* (pentru sursele de producere a căldurii (SPC) reprezentate de CET Sud, CET Vest, CET Progresul, CET Grozăvești, administrate de către SC Electrocentrale București SA)
- *Agenți economici privați* (pentru sursele de producere a căldurii (SPC) reprezentate de CET Grivița și CET Vest Energo)
- *Primăria Municipiului București* pentru sursele de producere a căldurii reprezentate de CT de Cvarțial (în număr de 47) și CTZ Casa Presei și pentru sistemul de transport și distribuție a căldurii – STDC- compus din rețeaua termică primară (RTP), module termice (MT), puncte termice (PT) și rețele termice secundare (RTS)

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

- *SC Electrocentrale București SA* pentru SPC aflate în proprietatea Ministerului Energiei- pentru producere;
- *Agenți economici privați* pentru CCG Grivița și CCG Vest Energo – ca surse de producere;
- *RADET/ Compania Municipală Termoenergetica București S.A.* - pentru producerea energiei termice în CTZ Casa Presei și respectiv pentru transport, distribuție și furnizare

Infrastructura Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București este în proprietatea Autorității Administrației Publice a Municipiului București.

Din punct de vedere **funcțional**, *Sistemul de alimentare centralizată cu energie termică (SACET)* a consumatorilor situați pe teritoriul Municipiului București, este un sistem complex constituit din:

- *Surse de producere (SP)*
- *Rețea de transport a apei fierbinți pentru sistemul de termoficare (RTP)*
- *Rețea de distribuție a agentului termic secundar pentru apa caldă de consum și asigurarea încălzirii (RTS)*
- *Puncte și module termice, cu instalațiile și utilajele aferente (PT și MT)*
- *Branșament/racord termic*

2.1.1 Sursele de producere a energiei termice sunt:

(i) Centrale electrice de termoficare (CET):

- *CET Sud, CET Vest, CET Progresul, CET Grozăvești* (apartin SC Electrocentrale București SA)
- *CET Vest Energo și CET Grivița* (apartin unor societăți private)

Aceste surse produc apa fierbinte pentru sistemul de termoficare, alimentând punctele termice (PT) și modulele termice urbane (MT) prin intermediul rețelelor termice de transport (RTP).

Pentru producerea căldurii sub formă de apă fierbinte, sursele existente în Municipiul București au o capacitate instalată totală de 5108 Gcal/h.

Din totalul instalat, capacitatea disponibilă este 2312 Gcal/h, reprezentând cca. 45% din totalul instalat

Nr. crt.	Denumire	Capacitate	
		Instalată Gcal/h	Disponibilă Gcal/h
1	SC Electrocentrale București SA	CET Sud*	2350
2		CET Vest*	940
			1190
			490

3	Societăți private	CET Grozavești*	684	290
4		CET Progresul*	804	545
5		Total	5 028	2 265
6		CET Griro	45	20
7		CET Vest Energo	30	25
Total General			5 108	2 312

*CET Sud: este dotata cu 16 CAF-uri: 6 - in exploatare, 10 - propuse la casare.

*CET Vest: este dotata cu 7 CAF-uri: 5- in functiune (cu durata normala de functionare depasita)

*CET Progresul: dotata cu 4 grupuri cu turbine cu abur (grupul numarul 1 este in conservare, celelalte fiind in functiune) si 3 CAF-uri de 100 Gcal/h in functiune (modernizate in anul 2002)

*CET Grozavești: dotata cu doua cazane de abur si turbinele in stare tehnica actuala buna, desi au depasit durata normala de functionare, 6 CAF-uri, din care doua sunt in exploatare, doua sunt retrase din exploatare si doua sunt casate

(ii) Centrale Termice de termoficare

- **Centrala Termica de Zona Casa Presei Libere (CTZ)** produce doar apa fierbinte pentru sistemul de termoficare, alimentand cu acest produs punctele termice din zona de Nord a Bucurestiului

Nr. crt.	Denumire	Capacitate	
		Instalată	Disponibilă
		Gcal/h	Gcal/h
9	RADET București-CTZ Casa Presei Libere*	85,8	71,1
Total General		85,8	71,1

*CTZ Casa Presei Libere: este dotata cu 6 cazane de apă fierbinte și 2 cazane de abur

*în sem. I – 2019:

- randamentul centralei este de 86,99%, mai mic decât cel din sem.I 2018 care a fost de 89,95% (cauze:reducerea cantității de energie termică produsă, ca urmare a scăderii cererii din partea utilizatorilor, opriri și porniri dese din cauza avariilor în rețeaua primară, funcționare la capacitate scăzută din cauza restrângerii zonei de furnizare)
- Consumul de apă de adaos, de $1,94 \text{ m}^3/\text{Gcal}$, este mai mare decât cel din sem.I 2018 de $1,61 \text{ m}^3/\text{Gcal}$ (cauze: creșterea numărului de avarii din rețeaua termică primară, în care este livrată energia termică produsă în centrala termică, ca urmare a uzurii avansate a conductelor foarte vechi care trebuiesc reabilitate)

(iii) Centrale Termice de Cvartal (CT)

În Municipiul București există un număr de 47 de Centrale Termice de Cvartal (CT) aflate in proprietatea publica a Municipality, exploatate de RADET pentru furnizarea directa a caldurii si a apei calde utilizatorilor:

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

Aceste centrale termice au în dotare cazane care utilizează ca și combustibil gazul metan

- Centralele funcționează independent de sistemul de termoficare.
- Capacitatea instalată a centralelor de cvartal variază între 0,6 – 16,0 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 95°C/75°C.
- Centralele termice de cvartal (CT) au capacitate termică instalată de 232,26 Gcal/h iar capacitatea disponibilă este 201,86 Gcal/h.

*din cele 47 Centrale Termice de Cvarțial, un număr de 36 au fost modernizate (echipate cu cazane clasice de tip Dietrich, Viessman și Garioni) și au obținut aviz ISCIR, 11 CT sunt nemodernizate (echipate cu cazane tip Metalica, puse în funcțiune în perioada 1958-1975) și nu au aviz ISCIR

*vechimea conductelor aferente este următoarea:

- mai puțin de 10 ani: 0 km;
- între 10 și 20 ani: 68,536 km (34,29%);
- între 20 și 25 ani: 0 km;
- peste 25 ani: 131,344 km (65,71 %)

*în prezent, aprox. 61,97% (123,85 km traseu) din totalul rețelelor necesită înlocuire

*în sem. I – 2019:

- Pierderea de energie termică de 10,81%, valoare mai mare decât cea din sem.I 2018 de 10,30%
- pierderea masică a agentului termic de 0,31 m³/Gcal, din rețeaua de distribuție a centralelor termice, a fost mai mare decât cea înregistrată în sem.I 2018 de 0,22 m³/Gcal (cauze: numărul mare de avarii datorate vechimii rețelelor termice, goliri conductă și lipsa investițiilor pentru reabilitarea acestora)

2.1.2 Rețelele termice

Rețelele termice (RT) (două sau mai multe conducte racordate între ele, cu ajutorul cărora se transporta continuu și în regim controlat energia termică de la producători la consumatori)

Rețelele termice sunt de două tipuri, primare (RTP) și secundare (RTS), alcătuite din instalații și construcții pentru instalațiile amplasate suprateran pe stâlpi sau subteran în canale termice de protecție sau direct în sol în cazul rețelelor preizolate.

Rețelele termice se compun din:

- conducte propriu-zise și fittingurile aferente (coturi, teuri, reducții, etc),
- protecții și izolații termice și hidrofuge, armături (vane, robinete, etc),
- elemente pentru preluarea eforturilor din dilatarea conductelor (compensatori de dilatare),
- sisteme de măsură, control, depistare și localizarea avariilor,
- instalații anexe,
- echipamente pentru reglarea temperaturii de livrare în vederea corelării producției cu cererea.

Conductele termice aferente rețelelor termice se execută din:

- oțel carbon și aliat, neizolate sau izolate termic (preizolate),
- Polietilenă de înaltă densitate cu structura reticulată Pe-X, neizolate sau izolate termic (preizolate)

(i) Rețele termice primare (RTP) reprezintă rețele termice prin care se transporta apa fierbinte de la CET-uri inclusiv de la CTZ Casa Presei la stațiile termice și punctele termice din sistem (954,26 km conductă):

- Sistemul primar de rețele termice de apă fierbinte aferente CET Grozăvești:
 - Magistrala Grivița Dn1000mm (alimentează zonele: Gara de Nord, Bd. Ion Mihalache, Grivița, Iancu de Hunedoara, Aviației, Dorobanți, Floreasca, Pipera)
 - Magistrala Rahova Dn1000mm (alimentează consumatorii din zonele: Panduri, Sebastian, 13 Septembrie, Rahova)
 - Magistrala Uranus Dn500mm (alimentează Spitalul Universitar București, Palatul Parlamentului)
- Sistemul primar de rețele termice de apă fierbinte aferente CET București Sud:
 - Magistrala I Dn1200mm (alimentează consumatori de pe Bd. Nicolae Grigorescu, Bd. Chișinău, str. Doamna Ghica, șos. Colentina – Fundeni între Bd. Camil Ressu și Bd. Theodor Pallady, Bd. Liviu Rebreanu, Bd. Basarabia și șos. Pantelimon)
 - Magistrala II Dn100 mm (alimentează Calea Vitan, Bd. Mihai Bravu, Bd. Decebal, Bd. Ștefan cel Mare)
 - Magistrala III Dn1200mm (alimentează Splaiul Unirii începând de la Târg Vitan, Bd. Octavian Goga, Bd. Mircea Vodă, Calea Moșilor)
 - Magistrala Sere Dn900mm (în proprietatea serelor Popești Leordeni)
- Sistemul primar de rețele termice de apă fierbinte aferente CET București Vest
 - Magistrala I de termoficare cu două conducte retur Dn900mm și o conductă tur

Dn1300mm (alimentează consumatorii de pe Bd. Iuliu Maniu, Drumul Taberei, Giulești și consumatorii industriali din Ghencea și Bujoreni)

- Magistrala de termoficare II Dn800mm (alimentează zona Industriilor Militari și o parte din Bd. Iuliu Maniu)

- Magistrala de termoficare sere 2 x Dn600mm

- Sistemul primar de rețele termice de apă fierbinte aferente CET Progresu:

- Magistrala Berceni Dn1200 mm (alimentează zonele: Berceni, Vitan-Bârzești, Giurgiului)

- Magistrala Ferentari Dn1000mm (alimentează zonele Alexandria, Rahova, Tudor Vladimirescu)

Fiecare magistrală este prevăzută cu puncte de măsură pentru energia termică livrată (apă fierbinte, abur)

Temperatura apei fierbinți se stabilește în funcție de caracteristicile sistemului și poate avea valori cuprinse între 115-150 grade C pe tur și 70 grade C pe retur

*în ultimii 10 ani s-au înlocuit 105,99 km conductă din totalul de 954,26 km (11,10 %)

*vechimea conductelor magistrale este următoarea:

- mai puțin de 10 ani: 106,40 km (11,15 %);
- între 10 și 20 ani: 93,06 km (9,75 %);
- între 20 și 25 ani: 85,24 km (8,93%);
- peste 25 ani: 669,56 km (70,17%).

*nivelul foarte redus al investițiilor pentru reabilitarea rețelei de transport nu a putut să conducă la scăderea pierderilor în rețeaua primară de transport, întrucât, din cauza vechimii mari, conductele sunt corodate iar pierderile de agent termic cresc cu fiecare an de întârziere a modernizării RTP (aprox. 10% din rețea a fost reabilitată pe tronsoane mici în zonele în care au fost înregistrate avarii frecvente și de mare amploare)

*în sem. I – 2019:

- Pierderea de energie termică înregistrată este de 25,13%, mai mare cu aproximativ 6,44% decât cea înregistrată în sem.I 2018 de 23,61% (cauze: starea avansată de uzură a conductelor, implicit creșterea numărului de avarii)
- pierderea de apă de adaos este de 4,64 m³/Gcal, înregistrându-se o creștere semnificativă față de sem.I 2018 respectiv de 3,44 m³/Gcal
- Înregistrarea unui număr de 513 de avarii/6 luni față de 408 avarii înregistrate în sem.I 2018.
- Durata medie de remediere a avariilor este de 14,65 ore, aproape egală cu cea înregistrată în sem.I 2018 care a fost de 14,67 ore (cauze: cea mai mare parte a rețelei de transport este în canal termic nevizitabil, intervenția necesitând operații complexe de intervenție la rețeaua de conducte (întrerupere circulație rutiera, decopertare, săpătură, înlocuire, umplutură, compactare betonare, asfaltare, etc).

Operatorul trebuie să aibă un plan coerent de îmbunătățire a duratelor sale de intervenție la remedierea avariilor, care în mod sigur vor mai apărea în rețeaua de transport, datorită stării precare a acestora și a vechimii considerabile a conductelor

(ii) Rețele termice secundare (RTS) reprezintă ansamblul de conducte destinat transportului energiei termice în regim continuu, de la instalațiile de distribuție sau rețeaua de transport către utilizatori.

Rețeaua termică secundară, sau rețeaua de distribuție, asigură distribuția energiei termice pentru încălzire și apă caldă la consumatori. Configurația rețelei termice secundare este arborescentă, compusă din patru conducte (conductă tur de încălzire, conductă retur de încălzire, conductă de apă caldă de consum, conductă de recirculare) cu diametre descrescătoare, atât pentru încălzire, cât și pentru apa caldă de consum, amplasate în canale termice nevizitabile.

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.

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.

Gama de diametre de conducte este următoarea:

- conducte pentru încălzire Dn 32 – 300 mm,
- conducte pentru acc Dn 25 – 150 mm,
- conducte de recirculare Dn 50 – 80 mm.

Lungimea totală a traseului secundar de conducte 4 fire aferent punctelor termice (PT) este de 753,16 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 2963,47 km

*vechimea rețelelor termice secundare este următoarea:

- mai puțin de 10 ani: 619,27 km (20,90%);
- între 10 și 20 ani: 505,43 km (17,10%);
- între 20 și 25 ani: 398,52 km (13,40%);
- peste 25 ani: 1440,25 km (47,20%)

*Lungimea totală a rețelelor care necesită reabilitare este de cca. 1838,77 km conductă

*în ultimii 10 ani s-a înlocuit aprox. 10%

*în sem. I – 2019:

- s-au înregistrat 2945 de întreruperi accidentale, fata de 3062 întreruperi accidentale înregistrate în sem.I 2018.
- pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,40% comparativ cu 10,80% înregistrată în sem.I 2018
- pierderea masică de apă de ados a fost de de 1,55 m³/Gcal, fata de 0,07 m³/Gcal înregistrată în sem.I 2018 (cauze: avariile nedepistate la timp, golirile dese în instalațiile utilizatorilor fără anunțarea operatorului, uzura avansată a conductelor, menținerea presiunii în rețeaua primară prin introducerea apei de adaos preparată în punctul termic și lipsa investițiilor în rețeaua secundară)

(iii) Rețele termice aferente Centralelor Termice de Cvtartal

Sistemele rețelelor de distribuție aferente centralelor termice de cvartal au lungimi pana la și 7.004 m și diametre între 15mm și 250mm pentru rețeaua de încălzire, respectiv 20mm și 150mm pentru rețeaua de apă caldă de consum.

În prezent, aprox. 69,36% (140,039 km traseu) din totalul acestora necesită înlocuire.

2.1.3 Puncte termice (PT), modulele termice (MT) si Statii Centralizate (SC) - in numar de 1280, ele asigura interfata între rețeaua termica primara si instalatiile consumatoare de energie termica.

Punctul/Modulul Termic (PT/MT) reprezintă un ansamblu de echipamente și instalatii prin care se realizează adaptarea parametrilor agenților termici la necesitățile consumului, prin transferarea energiei termice primare din rețeaua termică primară în rețeaua termică secundară a consumatorilor. Punctele termice au de regulă puteri termice cuprinse între 0,15 - 17,74 Gcal/h, iar modulele termice au puteri cuprinse între 0,04 - 1,586 Gcal/h.

Punctele/Modulele Termice sunt amplasate în construcții independente supraterane sau în construcții termice subterane (independente sau în subsolul imobilelor). Prin intermediul lor se alimentează cu energie termică unul sau mai mulți consumatori (urbani sau dotații, dotațiile reprezentând Stațiile Termice, Punctele Termice ale utilizatorilor exploatate de RADET).

*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 aparate de masura si control

2.2. Legislația specifică Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice

- **Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilitati publice cu completările și modificările ulterioare**

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 utilități publice (servicii de utilități publice) sunt definite ca totalitatea activităților reglementate prin această lege și prin legi

speciale, care asigură satisfacerea nevoilor esențiale de utilitate și interes public general cu caracter social ale colectivităților locale, cu privire la:

- *alimentarea cu apă,*
- *canalizarea și epurarea apelor uzate,*
- *colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale,*
- *producția, transportul, distribuția și furnizarea de energie termică în sistem centralizat,*
- *salubritatea localităților,*
- *iluminatul public,*
- *administrarea domeniului public și privat al unităților administrativ-teritoriale,*
- *transportul public local.*

Prevederile acestei legi se aplică serviciilor comunitare de utilități publice, înființate, organizate și furnizate/prestate la nivelul comunelor, orașelor, municipiilor, județelor, Municipiului București și după caz, în condițiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociațiilor de dezvoltare intercomunitară, sub conducerea, coordonarea, controlul și responsabilitatea autorităților administrației publice locale, dacă prin legi speciale nu s-a stabilit altfel. În termen de un an de la data intrării în vigoare a acestei legi, autoritățile administrației publice locale trebuia să procedeze la reorganizarea serviciilor de utilități publice, în conformitate cu modalitățile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform căruia *“Gestiunea serviciilor de utilități publice se organizează și se realizează în următoarele modalități:*

- *gestiune directă,*
- *gestiune delegată”.*

“Constituie contravenție în domeniul serviciilor de utilități publice și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei delegarea gestiunii serviciilor de utilități publice fără respectarea prevederilor prezentei legi și a legislației specifice fiecărui serviciu”.

- **Legea nr. 225/2016 pentru modificarea și completarea Legii serviciilor comunitare de utilități publice nr.51/2006**

Acest act normativ pune în concordanță prevederile Directivelor Europene transpuse în legislația națională prin Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, Legea nr.99/2016 privind achizițiile sectoriale, Legea nr.100/2016 privind concesiunile de lucrări și concesiunile de servicii și Legea nr.101/2016 privind remediile și căile de atac în materie de atribuire a contractelor de achiziție publică, a contractelor sectoriale și a contractelor de concesiune de lucrări și concesiune de servicii, precum și pentru organizarea și funcționarea Consiliului Național de Soluționare a Contestațiilor.

Prin aprobarea Legii nr.225/2016, atribuțiile A.N.R.S.C. din domeniul alimentării cu energie termică în sistem centralizat au fost transferate către A.N.R.E. Astfel, potrivit competențelor acordate prin prezenta lege, A.N.R.E. eliberează licențe, elaborează metodologii pentru domeniul serviciilor de utilități publice din sfera sa de reglementare și pentru piața acestor servicii și monitorizează modul de respectare și implementare a legislației aplicabile acestor servicii. De asemenea, legea modifică prevederi privind atribuțiile autorităților publice locale în delegarea gestiunii în concordanță cu noile Directive Europene.

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

Acest act normativ are ca obiect stabilirea cadrului juridic unitar privind înființarea, organizarea, gestionarea și controlul funcționării serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică a localităților.

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

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

- *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) Autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale elaborează și aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea și funcționarea pe termen mediu și lung a serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică, ținând seama de prevederile legislației în vigoare, de documentațiile de urbanism, amenajarea teritoriului și protecția mediului, precum și de programele de dezvoltare economico-socială a unităților administrativ-teritoriale.

Strategiile adoptate la nivelul 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 transparentă a costurilor în stabilirea prețului energiei termice.

(iii) Autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale au competențe exclusive în ceea ce privește înființarea, organizarea, gestionarea și coordonarea serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică a localităților, având următoarele atribuții în 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 în cadrul aparatului propriu al Administrației Publice Locale, în conformitate cu prevederile art. 8, alin. (2) lit. c) din Legea nr.325/2006, 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:
 - regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică;
 - caietul de sarcini pentru prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică și pentru exploatarea SACET;
 - contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică, după caz;
- 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 înaintează 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 serviciilor de utilități publice reprezintă modalitatea de organizare, funcționare și administrare a serviciilor de utilități publice în scopul furnizării/prestării acestora în condițiile stabilite de autoritățile administrației publice locale. Gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică se realizează în condițiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalități:

- gestiune directă,
- gestiune delegată.

Modalitatea de gestiune a serviciilor de utilități publice se stabilește prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale, în funcție de natura și starea serviciului, de necesitatea asigurării celui mai bun raport preț/calitate, de interesele actuale și de perspectivă ale unităților administrativ-teritoriale, precum și de mărimea și complexitatea sistemelor de utilități publice.

- Legea nr. 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, având următoarele obligații:

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

În administrarea regiilor autonome care se reorganizează, se concesionează societăților comerciale rezultate, pe un termen ce se stabilește 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.”

- Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice

Prezenta lege reglementează modul de realizare a achizițiilor publice, procedurile de atribuire a contractelor de achiziție publică și de organizare a concursurilor de soluții, instrumentele și tehnicile specifice care pot fi utilizate pentru atribuirea contractelor de achiziție publică, precum și anumite aspecte specifice în legătură cu executarea contractelor de achiziție publică.

- Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale

Prezenta lege reglementează modul de realizare de către entitățile contractante a achizițiilor sectoriale, procedurile de atribuire a contractelor sectoriale și de organizare a concursurilor de soluții, instrumentele și tehnicile specifice care pot fi utilizate pentru atribuirea contractelor sectoriale, precum și anumite aspecte specifice în legătură cu executarea contractelor sectoriale.

Domeniul de aplicare al prezentei legi nu include serviciile de interes general fără caracter economic.

- Legea nr. 100/2016 privind concesiunile de lucrări și concesiunile de servicii

- reglementează modul de atribuire a contractelor de concesiune de lucrări și a contractelor de concesiune de servicii, regimul juridic aplicabil acestor contracte, precum și anumite aspecte specifice în legătură cu executarea acestora.

- 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 formează 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:
 - *studiul 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, exclusiv 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.

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

Acest ordin stabilește din punct de vedere juridic, în mod unitar, regulamentul-cadru privind desfășurarea 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. Consiliul General al Municipiului București, poate 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 în coordonarea cărora funcționează serviciile publice de alimentare cu energie termică, stabilesc și aprobă strategia de dezvoltare a acestora.

- **Ordinul A.N.R.S.C. nr. 92/2007 pentru aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică a localităților**

Acest act normativ stabilește conținutul și modul de întocmire a caietelor de sarcini de către consiliile locale și Consiliul General al Municipiului București care înființează, organizează, conduc, coordonează și controlează funcționarea serviciului public de alimentare cu energie termică și care au totodată atribuția de monitorizare și exercitare a controlului cu privire la prestarea serviciului, indiferent de forma de gestiune adoptată.

Caietele de sarcini cadru și Regulamentul local cadru se vor întocmi în concordanță cu necesitățile obiective ale consiliilor locale și Consiliului General al Municipiului București, cu respectarea în totalitate a regulilor de bază precizate în Caietul de sarcini-cadru și a Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică.

Caietul de sarcini va fi supus aprobării Consiliului General al Municipiului București.

Consiliul General al Municipiului București are obligația ca la întocmirea caietului de sarcini să definească specificațiile tehnice prin referire la reglementările tehnice, astfel cum sunt acestea definite în legislația internă referitoare la standardizarea națională.

Caietul de sarcini - cadru stabilește condițiile de desfășurare a activitatilor specifice serviciului public de alimentare cu energie termică, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță.

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

Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea energiei termice pentru încălzire și pentru apa caldă de consum, în condițiile prevăzute în acesta.

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

2.3. Finanțarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică în Municipiul București

În ceea ce privește metodologia de stabilire a prețului de producere a energiei termice în cogenerare, reglementările în vigoare la acest moment sunt conținute de Ordinul ANRE nr. 83/2013 privind aprobarea Metodologiei de stabilire a prețurilor pentru energia electrică vândută de producători pe bază de contracte reglementate și a cantităților de energie electrică din contractele reglementate încheiate de producători cu furnizorii de ultimă instanță și Ordinul ANRE nr. 84/2013 privind aprobarea Metodologiei de determinare și monitorizare a supracompensării activității de producere a energiei electrice și termice în cogenerare de înaltă eficiență care beneficiază de schema de sprijin de tip bonus, cu modificările din Ordinul ANRE nr. 16/2014.

Astfel, prețurile de producere a energiei termice sunt propuse de producători pe baza costurilor justificate și se aprobă de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

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/tarifelor locale este reglementată prin Ordinul ANRSC nr. 66/2007 privind aprobarea Metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor și tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat.

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

Consiliul General al Municipiului București (CGMB) aprobă, cu avizul prealabil al Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), 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 la surse și prețul serviciilor de transport și distribuție și se stabilește, se ajustează sau se modifică cu avizul ANRE 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 ANRE. 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.

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 aprobă 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 cheltuieli și a cotei de profit, cu avizul operativ al ANRE. 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 – casnici (populație) și noncasnici (agenți economici, dotații, etc.). Din totalul energiei termice furnizate utilizatorilor, aprox. 92% revine populației.

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 prețurilor și tarifelor locale numai după aprobarea acesteia, prin hotărâre, de către autoritățile administrației publice locale implicate.

Sumele încasate prin prețuri/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 aprobă de către 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 prețurilor/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 preț/tarif, se ia în calcul modificarea prețurilor de achiziție față de precedentă ajustare, în limita prețurilor de pe piață;
- consumurile specifice de combustibil, energie electrică, apă, vor fi luate în calcul cel mult la nivelul celor avute în vedere în prețul existent;
- cheltuielile cu personalul se fundamentează în funcție de legislația în vigoare, corelată cu principiul eficienței economice;
- în preț/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.

Potrivit art. 3, alin. (2) din OG nr. 36/2006, privind instituirea prețurilor locale de referință pentru energia termică furnizată populației în sistem centralizat, autoritățile administrației publice locale pot aproba prețuri locale ale energiei termice facturate populației mai mici decât prețul de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice livrate populației.

Prin HCGMB nr. 556/23.08.2018a fost aprobat bilanțul energetic al sistemului de termoficare al SACET București și compensarea valorică a pierderilor de energie termică și apă de adaos înregistrate la SACET în anul 2018.

Această compensare se realizează printr-o metodologie elaborată de AMRSP în conformitate cu art.7 din OG nr.36/2006, parametri pe baza căreia este calculată "compensarea" pentru prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică în Municipiul București și a fost aprobată într-o manieră obiectivă și transparentă prin HCGMB nr. 555/23.08.2018 privind aprobarea "Normelor locale privind metodologia de stabilire și achitare/recuperare a diferențelor financiare ale operatorului serviciului de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice pentru populația Municipiului București, în vederea regularizării subcompensării/supracompensărilor anuale realizate".

În cazul Municipiului București sumele acordate din bugetul local aferente "compensării" vor fi folosite numai pentru acoperirea costurilor legate de serviciile de producere, transport, distribuție și furnizare destinate populației și nu trebuie să depășească suma necesară acoperirii totale sau parțiale a

costurilor înregistrate de operator, conform obligației serviciului economic de interes general (SIEG), luându-se în considerare veniturile relevante precum și un profit rezonabil.

“Compensarea” astfel definită poate fi acoperită în următoarele variante:

a) de la utilizatori prin facturarea directă de către operator a costurilor descrise anterior care reprezintă tariful local exprimat pe unitatea de măsură specifică pentru activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice [Gcal] pe tipuri de utilizatori (casnici și noncasnici) care este aprobat de CGMB în baza avizului autorității de reglementare competente;

b) parțial din sumele încasate de la utilizatori în baza unui tarif aprobat de CGMB mai mic decât prețul local mediu pentru energia termică furnizată agenților economici. Diferența pentru acoperirea integrală a costurilor operatorului se poate asigura în conformitate cu prevederile legislative din art.5 alin.(1) din OG nr.36/2006 de la bugetul local al Municipiului București. Sumele alocate în acest fel din bugetul Municipiului București sunt considerate drept subvenție locală pentru serviciul public de alimentare cu energie termică a populației.

Ambele variante au ca referință tariful local pentru activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare în structura căruia se regăsesc și costurile pentru acoperirea pierderilor tehnologice de energie termică și apei de adaos din sistemul de termoficare.

Anual, în cadrul sistemului public de alimentare cu energie termică se înregistrează depășiri ale pierderilor de energie termică și apei de adaos, comparativ cu cele prevăzute în structura “tarifului local” aprobat prin hotărâri ale Consiliului General al Municipiului București.

Această situație se datorează vechimii conductelor, a degradării acestora dar și a unor cauze care țin de managementul defectuos al operatorului. Costurile cu aceste diferențe între pierderile reale și pierderile aprobate prin tarif pot fi acoperite din bugetul local al Municipiului București.

Prin emiterea unor acte administrative legale, în baza unor documentații fundamentate elaborate de operator, analizate și însușite de către direcțiile din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General al MB.(Direcția Generală Infrastructură și Servicii Publice, Direcția Generală Economică, Direcția Juridică), se poate aproba acoperirea costurilor operatorului RADET atât pentru plata parțială a compensării acestora pentru obligația de serviciu public dar și pentru acoperirea costurilor cu depășirea pierderilor de energie termică și volum față de nivelul pierderilor reflectate în tariful aprobat.

De asemenea prin HCGMB nr. 852/12.12.2018 au fost ajustate de transport și distribuție a energiei termice livrate prin puncte termice urbane și de transport pentru agenții economici cu puncte termice proprii, a tarifului de producere și distribuție a energiei termice la Centralele Termice de Cvartal, a tarifului de producere a energiei termice la CTZ Casa Presei Libere, precum și a prețurilor locale medii de facturare a energiei termice pentru agenții economici, practicate de RADET București luând în calcul pierderile reale din sistemul de termoficare evidențiat în bilanțul energiei termice aprobat prin HCGMB nr. 556/23.08.2018 .

Prețul local de facturare a energiei termice pentru populație este de 137 lei/Gcal, fără TVA, aprobat prin HCGMB nr. 852/12.12.2018.

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 cantității de apă caldă, 95% este destinată populației.

Tarife actuale

Tarife la producătorul de energie termică

Începând cu data de 01.01.2019, prețurile unice pentru toate categoriile de utilizatori (casnici și noncasnici) sunt următoarele:

a) ELCEN București

-	tarif unic	195,70 lei/Gcal fără TVA
---	------------	--------------------------

Decizia ANRE 1732/28.11.2017

b) Vest Energo

-	tarif unic	193,36 lei/Gcal fără TVA
---	------------	--------------------------

Decizia ANRE 1743/28.11.2017

c) Grivița

-	tarif unic	194,70 lei/Gcal fără TVA
---	------------	--------------------------

Decizia ANRE 1736/28.11.2017

d) CTZ Casa Presei Libere

-	Tarif pentru utilizatori casnici și noncasnici	277,54 lei/Gcal fără TVA
---	--	--------------------------

HCGMB nr.852/12.12.2018

Tarife pentru transport și distribuție

a) Tarif pentru consumatori alimentați din PT urbane

-	Utilizatori casnici și noncasnici	162,05 lei/Gcal fără TVA
---	-----------------------------------	--------------------------

HCGMB nr.852/12.12.2018

b) Tarife pentru consumatori alimentați din PT proprii

-	Utilizatori noncasnici	97,27 lei/Gcal fără TVA
---	------------------------	-------------------------

HCGMB nr.852/12.12.2018

Tarif local- preț local de facturare a energiei termice

-	Utilizatori noncasnici din PT Urbane	410,95 lei/Gcal fără TVA
-	Utilizatori casnici	137,00 lei/Gcal fără TVA plătit de populație 273,95 lei/Gcal subvenție
-	Utilizatori noncasnici	cu PT proprii = 334,92 lei/Gcal fără TVA din PT urbane = 489,03 lei/Gcal cu TVA 20%

HCGMB nr.852/12.12.2018

2.4. Gestiunea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică în Municipiul București

Gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică se realizează în condițiile Legii nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice cu modificările și completările ulterioare, prin următoarele modalități:

- gestiune directă;
- gestiune delegată.

Alegerea modalității de gestiune a Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică (SACET) se face prin Hotărârea Consiliului General al Municipiului București 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 Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București aprobat prin HCGMB nr.11/2016 și a unui caiet de sarcini, care va fi aprobat prin hotărâre a autorităților administrației publice a Municipiului București sau a asociației de dezvoltare intercomunitară, după caz, întocmit în conformitate cu caietul de sarcini-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică elaborat și aprobat de A.N.R.S.C., prin Ordinul Președintelui nr.92/2007.

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.E., toate informațiile de interes public solicitate și să asigure accesul la informațiile necesare, în vederea verificării și evaluării funcționării și dezvoltării serviciului public de alimentare cu energie termică, în conformitate cu prevederile regulamentului și caietului de sarcini ale serviciului public de alimentare cu energie termică, ale contractului de delegare a gestiunii serviciului și ale acordului și autorizației de mediu.

Operatorii se obligă să pună în aplicare metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevăzute de normele legale în vigoare privind achizițiile publice și să asigure totodată respectarea cerințelor specifice din legislația privind protecția mediului.

Acordarea licenței operatorilor se realizează în condițiile prevăzute de Legea nr. 51/2006, Legea nr.225/2016, Legea nr. 325/2006, Hotărârea Guvernamentală nr. 745/2007 și de legislația secundară emisă în aplicarea dispozițiilor acestora.

Autoritățile deliberative și executive ale administrației publice ale Municipiului București, împreună cu semnătarii contractelor de delegare a gestiunii serviciului, sunt responsabili de asigurarea serviciului

public de alimentare cu energie termică din Municipiul București și urmăresc respectarea indicatorilor de calitate a serviciului, a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare referitoare la serviciul public de alimentare cu energie termică.

În prezent gestiunea serviciului este în sarcina RADET București în virtutea actului de “înființare” și anume Decizia Primăriei Municipiului București nr. 1200 din data de 10.12.1990. Nu există contract de gestiune a Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică (SACET) încheiat între municipalitate și RADET- operatorul actual al serviciului.

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

2.5.1 RADET București

Operatorul serviciului, Regia Autonomă de Distribuție a Energiei termice - RADET- a avut drept act constitutiv Decizia Primăriei Municipiului București nr. 1200 din data de 10.12.1990, privind reorganizarea fostului grup al Întreprinderilor de Gospodărie Comunală.

Regia Autonomă de Distribuție a Energiei Termice a fost regie autonomă de interes local, cu personalitate juridică, sub autoritatea Consiliului General al Municipiului București având autonomie financiară și care avea responsabilitatea administrării sistemului de alimentare centralizată cu energie termică a Municipiului București aparținând domeniului public al Municipality.

Conform actului constitutiv, RADET București avea ca obiect principal de activitate producerea, transportul, distribuția și furnizarea de energie termică în baza unei licențe emisă de ANRE pe baza licenței nr. 2025/11.06.2017, emisă de ANRE și valabilă până la data de 12.06.2018.

Relația contractuală cu beneficiarii de energie termică (societăți comerciale/regii autonome/instituții publice/asociații de proprietari/locatari/prorietari individuali) are la bază Contractul cadru de furnizare a energiei termice, aprobat prin Ordinul A.N.R.S.C. nr. 483/2008.

Începând cu data de 05.10.2016, conform Hotărârii Tribunalului București pronunțată în Dosarul nr. 35232/3/2016 a fost deschisă procedura generală a insolvenței la RADET București. ROMINSOLV S.P.R.L. a fost numit Administrator judiciar în conformitate cu prevederile Legii nr.85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență.

Insolvența presupune o reorganizare judiciară într-un timp util și rezonabil, într-o manieră obiectivă și imparțială, cu un minim de costuri. Insolvența nu înseamnă faliment, ci reorganizare judiciară și asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu energie termică. Prin punerea sub protecția Tribunalului se asigură normalizarea activității, astfel că pe perioada insolvenței:

- Se suspendă de drept toate acțiunile judiciare sau măsurile de executare silită;
- Furnizorii de servicii (electricitate, gaz, apă) nu au dreptul, în perioada de observație și reorganizare, să sisteze serviciile către debitor;
- Stoparea curgerii dobânzilor, majorărilor de întârziere și a penalităților pentru creanțele negarantate;
- Posibilitatea modificării clauzelor contractelor de credit pentru a asigura echivalența viitoarelor prestații;
- Reeșalonarea datoriilor se va face pe o perioadă de trei ani, cu posibilitatea prelungirii cu încă un an; acționarii sau asociații pot instrăina acțiunile;
- Posibilitatea redresării companiei printr-un plan de reorganizare întocmit în conformitate cu dispozițiile legii;
- Se va asigura continuitatea serviciului public de alimentare cu energie termică;
- Se asigură un tratament egal al creditorilor de același rang și respectarea ordinii de prioritate a creanțelor;
- Se asigură accesul la surse de finanțare în procedurile de reorganizare, cu crearea unui regim adecvat pentru protejarea acestor creanțe.

În perioada insolvenței, conducerea executivă a Regiei este asigurată de către Administratorul Special numit de Consiliul General al Municipiului București prin HCGMB nr. 300 din 11.10.2016. Pe lângă Administratorul Special funcționează Comitetul Executiv, ca organ colectiv de analiză, cu caracter consultativ, format din directorii pe funcțiuni și șefii de departament din subordinea Administratorului Special.

Conform Dispoziției Primarului General al Municipiului București nr. 1296/2016, s-a constituit la nivelul RADET, Consiliul Tehnico-Economic ca organ de lucru pe lângă Administratorul Special.

Structura organizatorică a RADET este aprobată de către Administratorul Judiciar și Administratorul Special și este structurată pe două principale zone de activitate :

- *Tehnic- operational sub coordonarea unui Director General Adjunct,*
- *Comercial-dezvoltare sub coordonarea unui al doilea Director General Adjunct,*
- *Directorul General Adjunct (tehnice - operațional) coordonează Direcția Termoelectrică, în care se regăsesc Serviciul Dispecerat General, Serviciul Termoelectric, Biroul Energetic și Secții de Termoficare operative de sector și Secția Centrale Termice, Direcția Mecano-energetică și Direcția Tehnică,*
- *Directorul General Adjunct (comercial - dezvoltare) coordonează Direcția Economică, Direcția Comercială, Direcția Resurse Umane în care se regăsesc Serviciul Resurse Umane, Organizarea Muncii, Serviciul Salarizare, Serviciul Relații Sociale și Formare Profesională și Direcția Comercială cu Serviciul de Aprovizionare și Administrare și Departamentul Furnizare Clienți și Direcția Juridică.*

La propunerea membrilor, la ședințele Comitetului Executiv pot participa, cu statut de invitați, alți membri din conducerea regiei sau salariați ai instituției. Conform Dispoziției Primarului General al Municipiului București nr. 1296/2016, se constituie la nivelul RADET, Consiliul Tehnico-Economic ca organ de lucru pe lângă Administratorul Special.

2.5.2. Relația cu producătorii de energie

Relația contractuală

În Municipiul București, relația contractuală între RADET și producătorii de energie termică (SC Electrocentrale București SA, SC Griro SA, SC Vest-Energo) se desfășoară conform Ordinului ANRE nr. 122/30.12.2013 privind aprobarea Contractului-Cadru de Vânzare-Cumpărare a energiei termice produse de operatorii economici aflați în competența de reglementare a ANRE.

2.5.3. Relația cu utilizatorii

Relația contractuală se desfășoară în conformitate cu Ordinul ANRSC nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului Cadru de Furnizare a Energiei Termice, în baza căreia RADET furnizează serviciul la parametri de calitate măsurabili în punctul de delimitare între instalațiile publice și instalațiile utilizatorilor.

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.

Structura utilizatorilor Sistemului de Alimentare cu energie termică în sistem centralizat este următoarea:

Tip	Titulari Contract	Puncte de Consum
Asociații prop/locatari	10 037	19 143
Gospodării individuale (imobile)	575	575
Instituții publice	318	521
Agenți economici	3 051	4 306
Alți utilizatori (sere)	11	11
Total	13 992	24 556

2.5.4. Relația financiară

Asociațiile de proprietari implementează sistemul de repartizare a consumului în interiorul condominiului, prin intermediul repartitoarelor de costuri pentru energia termică sub formă de caldură și prin contoarele de apă caldă montate pe fiecare racord din apartament.

Acest sistem de repartizare a costurilor reprezintă soluția modernă de contorizare a consumurilor individuale de energie termică în ansamblurile de locuințe cu distribuție verticală, racordate la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică, administrat de RADET București.

În condominiile unde sunt montate aceste repartitoare de costuri, se aplică Ordinul nr. 343/2010 al președintelui ANRSC pentru aprobarea „Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele tip condominiu, în cazul folosirii schemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și apă caldă de consum”. Cantitatea de energie termică repartizată fiecărui proprietar se stabilește de un operator care este autorizat de ANRSC și reprezintă suma între:

- *consumul de energie termică aferent părților comune, care reprezintă energia termică cedată*

- *de corpurile și coloanele de încălzire aflate în spațiile comune ale condominiului, holuri, casa scării, spălătorii, subsolul tehnic, etc,*
- *consumul individual de energie termică care reprezintă căldura cedată de radiatoarele și coloanele de încălzire aflate în apartamentele aparținând fiecărui proprietar sau utilizator în parte.*

Suma celor două consumuri de căldură trebuie să fie egală cu consumul de energie termică afișat de contorul de încălzire montat pe bransamentul imobilului respectiv.

Măsurarea consumurilor individuale de apă caldă de consum în cadrul unui condominiu este realizată prin intermediul unor debitmetre de apă caldă de consum, montate pe toate racordurile de a.c.c. existente. Prin citirea fiecărui debitmetru, la aceeași dată stabilită cu citirea contorului de a.c.c. montat pe bransament de către RADET București și însumarea citirilor, se determină valorile consumului individual de a.c.c. pe apartament.

Facturarea energiei termice consumate de utilizatori se face cu tarife diferite:

- *tarif pentru consumatori casnici alimentați din PT urbane care este subvenționat,*
- *tarif pentru consumatori noncasnici alimentați din PT urbane nesubvenționat,*
- *tarif pentru consumatori noncasnici alimentați prin PT proprii (din RTP).*

O situație specială o reprezintă consumatorii noncasnici care au puncte de lucru în apartamente din blocuri, întrucât RADET București trebuie să-i identifice și să încheie contracte separate cu aceștia la un tarif diferit de cel prevăzut în contractul încheiat cu asociația de proprietari. Individualizarea consumului pentru acest tip de consumatori noncasnici se face, fie de firma de repartitoare, dacă asociația are încheiat un contract de acest fel, fie prin procedura legală adoptată de Adunarea Generală a Asociației de proprietari. Cantitatea de energie termică, pentru fiecare din situațiile de mai sus se transmite operatorului RADET București, care emite facturile conform procedurilor proprii.

2.5.5 **Compania Municipală Termoenergetica Bucuresti**

Începând cu data de 01.12.2019 RADET București a intrat în faliment, conform încheierii de ședință din 17.04.2019, pronunțată de Tribunalul București în dosarul cu nr. 5232/3/2016 și începând cu această dată, Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov (A.D.I.T.B.I.), pe baza mandatului general și specific primit de la unitățile administrativ-teritoriale membre, a efectuat delegarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat a Municipiului București către Compania Municipală Termoenergetica București S.A. (C.M.T.B), activitatea de monitorizare și reglementare a serviciului fiind preluată de către A.D.I.T.B.I.

În asemenea condiții și ținând cont de prevederile art. 5, alin.2, lit.n din statutul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov (A.D.I.T.B.I.), obligația privind activitatea de mediere și soluționare a conflictelor dintre utilizatori și operatorii din aria teritorială a A.D.I.T.B.I., revine exclusiv A.D.I.T.B.I.

Capitolul 3. Funcționarea Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică în Municipiul 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 unităților 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 Unității 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. 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 nr. 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.*

a) Utilizatorii casnici

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

Potrivit datelor existente RADET București furnizează energie termică pentru 561.213 apartamente din cele 8.200 de blocuri de locuințe, reprezentând aproximativ 1.216.000 de locuitori, respectiv peste 43% din populația înregistrată oficial a Municipiului București.

Din totalul energiei termice furnizate de RADET București, consumul populației reprezintă 90,54%;

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 București 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 București), 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;*
- *debranșările de la sistemul centralizat (potrivit datelor furnizate de ANRSC, în decembrie 2004 numărul de apartamente racordate la rețeaua RADET Bucureștieră de 605565, față de 561213 apartamente la nivelul lunii decembrie 2019);*
- *reabilitarea termică a blocurilor;*
- *lunile de iarnă caracterizate prin temperaturi exterioare ridicate au influențat numărul de zile de furnizare a încălzirii.*

b) Consumatorii non-casnici:

-	<i>Institutii publice</i>	<i>521</i>
-	<i>Agenți economici</i>	<i>4306</i>
-	<i>Sere</i>	<i>11</i>

Consumul de energie termică realizat de utilizatorii non-casnici reprezintă numai 8,62% 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.

Capitolul 4. Activitatea de urmărire a aplicării reglementărilor privind Serviciul Public de Alimentare Centralizată cu Energie termică desfășurată de AMRSP

Activitatea de monitorizare

În ceea ce privește monitorizarea indicatorilor de performanță ai serviciului de alimentare centralizată cu energie termică, conform „Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică”, aprobat prin Ordinul ANRSC nr. 91 din 20 martie 2007, se reglementează desfășurarea activităților specifice serviciului public 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.

„Regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică în Municipiul București” a fost aprobat de către Consiliul General al Municipiului București, prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016. AMRSP monitorizează starea actuală a Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică în baza acestui regulament în care sunt specificate valorile de bază ale indicatorilor de performanță și care vor constitui performanțele de la care pleacă operatorul căruia i se încredințează Contractul de delegare a gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică.

Caietul de Sarcini al Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București a fost întocmit de AMRSP împreună cu reprezentanții RADET București și PMB, conform Ordinului ANRSC nr.92/2007 pentru aprobarea Caietului de Sarcini – cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică, a fost actualizat la nivelul anului 2016 și transmis către PMB în cursul anului 2017 pentru promovare și aprobare în CGMB.

Pentru eficientizarea serviciului public de alimentare cu energie termică și pentru punerea în conformitate cu legislația 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 și 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 „Regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică în Municipiul București” aprobat de către Consiliul General al Municipiului București, prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, direct la structurile organizatorice ale operatorului RADET București, astfel:

Divizia Centrale Termice	Secția Centrală Termică de Zonă Casa Presei Libere
	Secția Centrale Termice de Cvtartal
Divizia Rețea Primară	Secția Rețea Primară Sector 1
	Secția Rețea Primară Sector 2
	Secția Rețea Primară Sector 3
	Secția Rețea Primară Sector 4
	Secția Rețea Primară Sector 5
	Secția Rețea Primară Sector 6
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
Direcția Comercială	Serviciul Contracte
	Secția Furnizare Sector 1
	Secția Furnizare Sector 2
	Secția Furnizare Sector 3
	Secția Furnizare Sector 4
	Secția Furnizare Sector 5
	Secția Furnizare Sector 6

Astfel, în anul 2019, activitatea desfășurată de compartimentul specializat din cadrul AMRSP – Compartimentul Energetic și Iluminat fost orientată în direcția monitorizării, realizării și implementării obiectivelor de către RADET, specificate în Regulamentul Serviciului de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București.

De asemenea, AMRSP prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat, a desfășurat și activitatea de verificare a procedurilor și instrucțiunilor de lucru deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, la Divizia Centrale Termice (*Secția CTZ Casa Presei și Centrale Termice de Cvarta*), Divizia Rețea Primară (*Sector 1, 2, 3, 4, 5, 6*), Secțiile Distribuție (*Sector 1, 2, 3, 4, 5, 6*), la Serviciul Clienti, Serviciul Facturare și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

Conform „Fișelor de Monitorizare” aferente anului 2019, s-au verificat următoarele documente:

- *Evidența reclamațiilor cf. art. 75.*
- *Evidența parametrilor de calitate cf. art. 75.*
- *Programări ale lucrărilor de exploatare și mentenanță cf. art. 75.*
- *Proceduri de analiză și evidența a evenimentelor nedorite din instalațiile SACET cf. art. 115, 116, 211, 212, 255 și 256.*
- *Foi de manevră și verificarea conținutului cf. art. 135.*
- *Fișa post personal de exploatare și întreținere cu atribuțiile specifice cf. art.149.*
- *Instrucțiuni tehnice interne specifice fiecărui agregat și a unui registru pentru fiecare cazan în care se consemnează distinct evenimentele apărute în timpul funcționării cf. art. 151 și 156.*
- *Planuri multianuale de reabilitare și re tehnologizare SACET cf. art. 169, lit. p).*
- *Grafic vizitare RTP și RTS cf. art. 188,189, 221 și 222.*
- *Fișe de laborator pentru controlul chimic și supravegherea regimului chimic al agentului termic primar și secundar cf. art. 330, 331, 232 și 233.*
- *Diagrama de reglaj pentru reglarea cantității de energie termică pentru încălzire cf. art. 238.*
- *Realimentarea cu energie termică a utilizatorului debransat pentru neplata energiei termice în termenul prevăzut în art. 271.*
- *Proceduri proprii privind stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum cf. art. 336.*
- *Organizarea arhivei tehnice pentru păstrarea documentelor de bază prevăzute la art. 9. alin. (1), fiecare document având anexat un borderou care va cuprinde informațiile din art. 11, alin.(5).*
- *Fișe tehnice pentru toate echipamentele de bază, pentru fundațiile utilajelor și echipamentelor pentru instalațiile de legare la pământ, dispozitivele de protecție și pentru instalațiile de comandă, teletransmisie și telecomunicații, cf. art.12, alin. (3).*

Urmare a verificărilor efectuate pe parcursul anului 2019, la diviziile, secțiile și serviciile din RADET București, s-a constatat că, în general, operatorul are implementate procedurile prin care sunt stabilite documentele și modul lor de întocmire, precum și succesiunea operațiilor necesare desfășurării în bune condiții a intervențiilor în cazul apariției unor evenimente, conform Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București. Totuși au fost cazuri în care unele proceduri nu conțineau toate documentele prevăzute de regulament, iar la propunerile reprezentanților AMRSP aceste situații au fost remediate.

4.1. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice

4.1.1 Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei

4.1.1.1. Monitorizarea indicatorului de performanță P1 - Întreruperea serviciului de producere a energiei termice :

- 4.1.1.1.(a)** P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ din cauza terților
- 4.1.1.1.(b)** P1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ
- 4.1.1.1.(c)** P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ
- 4.1.1.1.(d)** P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale
- 4.1.1.1.(e)** P1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ
- 4.1.1.1.(f)** P1.2 d) Durata medie a întreruperilor accidentale
- 4.1.1.1.(g)** P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ
- 4.1.1.1.(h)** P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ
- 4.1.1.1.(i)** P1.3 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ
- 4.1.1.1.(j)** P1.3 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

4.1.1.2. Monitorizarea indicatorului de performanță P2 - Calitatea energiei termice:

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

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

În anul 2019, personalul de specialitate din cadrul Compartimentului Energetic și Iluminat al AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică realizați de operator în anul 2019 pentru activitatea Producere la Divizia Centrale Termice - CTZ Casa Presei Libere.

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

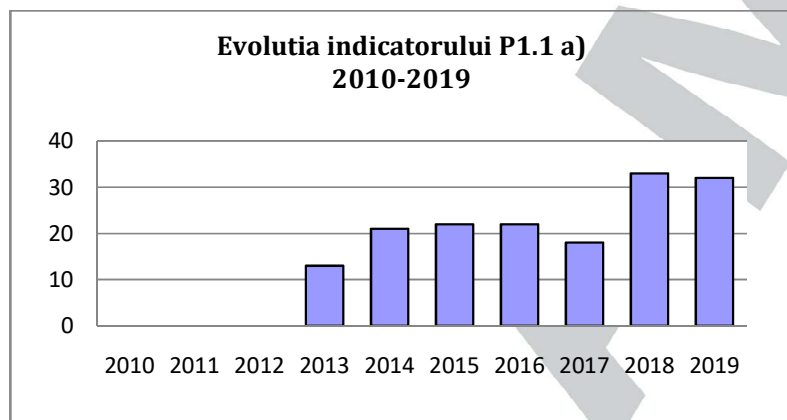
- Documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Rapoarte de activitate operatori);
- Corespondența, documente primare și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor;
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare;
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice;
- Baza de date electronică evidență producție de energie termică;
- Baza de date electronică evidență instalații de măsură
- Registrul și baza de date instalații de dedurizare;
- Baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale.

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

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

P.1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	13	13
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
6	8	4	3	21
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
2	4	9	7	22
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
6	4	7	5	22
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
4	2	6	6	18
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
5	2	20	6	33
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
4	13	15	nemonitorizat	32

Evoluția indicatorului P1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	13	21	22	22	18	33	32

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 au fost înregistrate 32 întreruperi, din care, 7 cauzate de oprirea 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 și 22 întreruperi din cauza lucrărilor pe rețeaua primară a operatorului RADET București, în acest caz centrala termică nemaiavând posibilitatea să furnizeze agentul termic în rețeaua de transport. Întreruperile cauzate de avariile din rețeaua de transport primară înregistrate în anul 2019, în primele 3 trimestre este aproximativ la fel cu cel din 2018 și arată degradarea accentuată a conductelor magistralelor de transport a agentului termic primar aferente CTZ.

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

Evoluția indicatorului P1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

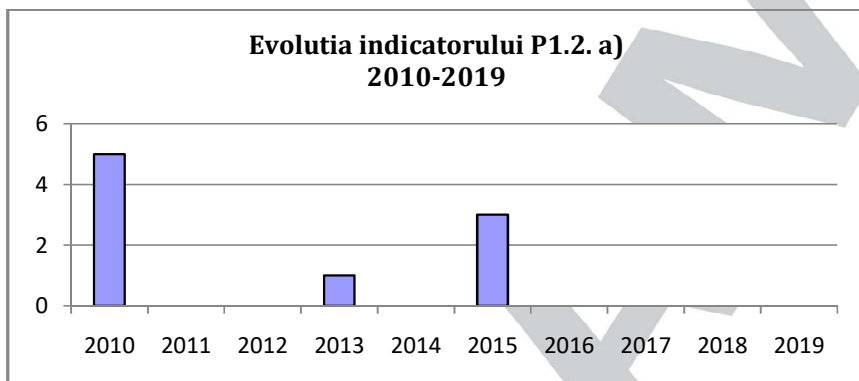
Concluziile AMRSP:

Întrucât unele întreruperi neprogramate au avut durată mică, datorită inerției sistemului de producere, transport și distribuție utilizatorii nu au fost afectați, de aceea operatorul a considerat ca acestui indicator să-i atribue valoarea zero. Pentru întreruperile cu durată mai mare a fost reconfigurată alimentarea cu agent primar în așa fel încât acesta să fie furnizat de altă centrală de producere a energiei termice.

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

P1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale la CTZ				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	1	1
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	0	0	0
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	1	2	0	3
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	0	0	0
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evolutia indicatorului P1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
5	0	0	1	0	3	0	0	0	0

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate întreruperi accidentale în activitatea de producere a energiei termice la CTZ Casa Presei Libere.

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

Evoluția indicatorului P1.2 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

Întrucât nu au fost înregistrate întreruperi accidentale, nu au fost afectați nici utilizatorii.

4.1.1.1(e) Monitorizarea indicatorului de performanță P1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore

Evoluția indicatorului P1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

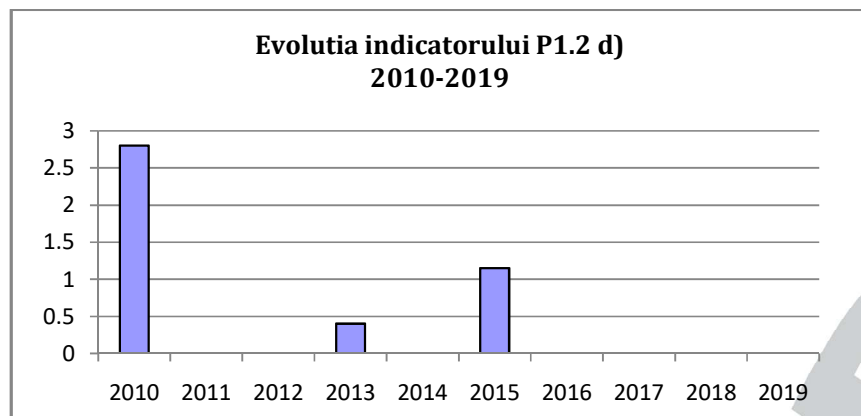
Concluziile AMRSP:

Pe parcursul monitorizării nu au fost înregistrate întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore.

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

P1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale la CTZ - [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0,4	0,4
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	0	0	0
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	1,30	0,55	0	1,15
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	0	0	0
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului P1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale la CTZ - [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
2,8	0	0	0,4	0	1,15	0	0	0	0



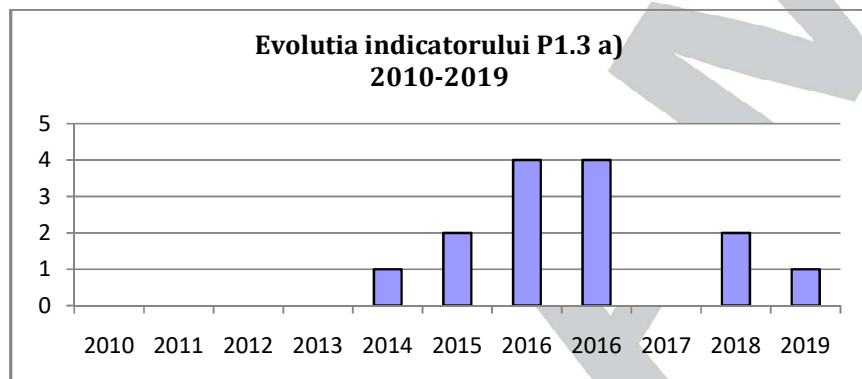
Concluziile monitorizării AMRSP:

Nu au fost înregistrate întreruperi accidentale.

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

P1.3 a) - Numărul de întreruperi programate la CTZ				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	1	0	1
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	0	0	1	2
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	2	2	4
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	2	2
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	1	0	nemonitorizat	1

Evoluția indicatorului P1.3 a) - Numărul de întreruperi programate la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	1	2	4	0	2	1

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

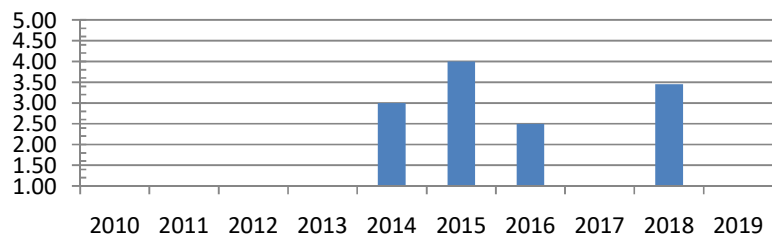
In anul 2019 a fost înregistrată 1 întrerupere programată, ca urmare a efectuării probelor de presiune.

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

P1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate la CTZ [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	3	0	3
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	0	0	4	4
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	2,50	2,50	2,50
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	3,45	3,45
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	1	0	nemonitorizat	1

Evoluția indicatorului P1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate la CTZ - [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	3	4	2,50	0	3,45	1

**Evoluția indicatorului P1.3 b)
2010-2019**

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Proba de presiune a avut durata de 7 ore.

4.1.1.1(i) Monitorizarea indicatorului de performanță P1.3 c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ

Evoluția indicatorului P1.3 c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada întreruperii programate furnizarea agentului termic primar a fost realizată din alte CET-uri și nu au fost înregistrați utilizatori afectați de aceste întreruperi.

4.1.1.1(j) Monitorizarea indicatorului de performanță P1.3 d) - Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

Evoluția indicatorului P1.3 d) - Numărul de întreruperi cu durata programată depășită									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada monitorizării nu au fost înregistrate întreruperi cu durata programată depășită.

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

Evoluția indicatorului P2.1 - Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada 2010- 2019 nu au fost înregistrate reclamații privind calitatea energiei termice furnizate de CTZ Casa Presei.

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

Evoluția indicatorului P2.2 - Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile AMRSP:

În perioada 2010-2019 nu au fost înregistrate reclamații care sunt din vina producătorului.

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

Evoluția indicatorului P2.3 - Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

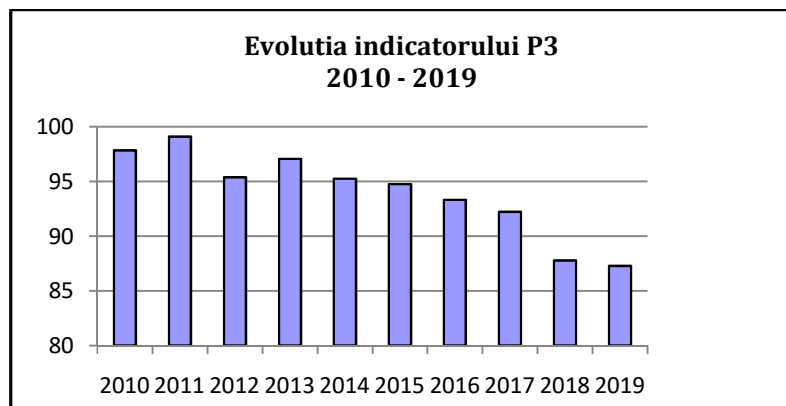
Concluziile monitorizării AMRSP:

În situația în care nu s-au înregistrat reclamații, este evident ca acest indicator să nu fie exprimat valoric.

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

P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ)[%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
95,33	99,10	96,03	91,06	95,38
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
98,19	98,18	93,72	96,16	97,05
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
96,54	93,33	94,59	95,12	95,25
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
95,71	94,34	94,55	93,61	94,74
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
92,50	92,78	92,51	94,79	93,33
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
94,27	90,74	92,17	90,03	92,22
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
92,01	85,01	86,52	87,57	87,78
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
87,12	86,86	87,83	nemonitorizat	87,27

Evoluția indicatorului P3 - Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
97,82	99,10	95,38	97,05	95,25	94,74	93,33	92,22	87,78	87,27



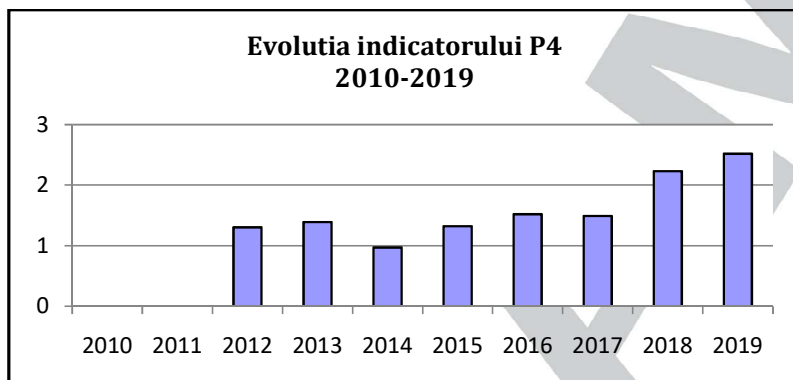
Concluziile monitorizării AMRSP:

Producția de energie termică, la nivelul CTZ în anul 2019 a fost de 107095,21Gcal, mai mare cu aprox. 4% decât cea produsă în anul 2018 care a fost de 154359,59Gcal. În aceste condiții, deșicantitatea de energie termică produsă a crescut ușor, randamentul centralei a scăzut nesemnificativ de la 87,78% în anul 2018 la 87,27% în anul 2019.

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

P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0,59	2,01	1,86	1,49	1,3
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
1,3	1,19	0,5827	1,1	1,39
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0,82	1,68	0,62	0,9	0,97
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0,74	1,65	3,51	1,18	1,32
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0,98	2,95	2,79	1,14	1,52
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1,06	1,89	4,42	0,82	1,49
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1,16	2,76	3,27	1,28	2,23
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1,38	2,5	3,67	nemonitorizat	2,52

Evoluția indicatorului P4 - Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată)									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	-	1,30	1,39	0,97	1,32	1,52	1,49	2,23	2,52



Concluziile monitorizării AMRSP:

Consumul mediu de apă de adaos în primele 3 trimestre ale anului 2019 a crescut cu aprox. 13%, de la valoarea de 2,23mc/Gcal în 2018, la 2,52 mc/Gcal. În anul 2019, fapt ce arată starea avansată de uzură a rețelelor de transport a agentului termic și totodată inexistența investițiilor majore în reabilitarea rețelelor termice.

4.1.2 Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice - CT Cvartal

4.1.2.1 Monitorizarea indicatorului de performanță P1 - Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:

- 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
- 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 performanță P2 - Calitatea energiei termice

- 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 performanță P3- Măsurarea energiei termice:

- 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 performanță P4 - Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată)

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

În anul 2019, personalul de specialitate al Compartimentului Energetic și Iluminat din cadrul AMRSP a verificat, conform Programului de monitorizare al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică pentru activitatea Producere la Divizia Centrale Termice- CT Cvartal.

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

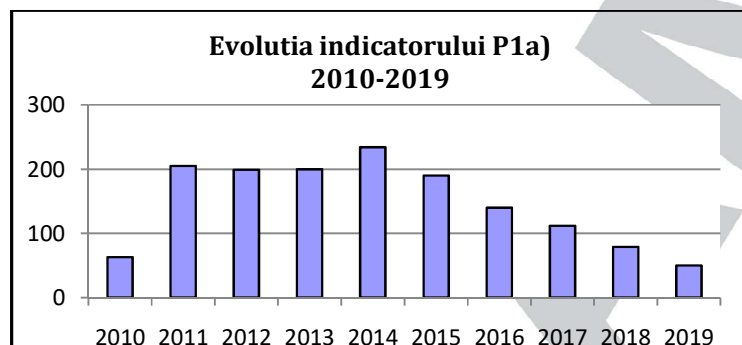
- Documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Registru și baza de date parametri de funcționare
- Baza de date bilanțuri energetice
- Baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
- Baza de date electronică evidență producție de energie termică
- Baza de date electronică evidență instalații de măsură
- Registru și baza de date instalații de dedurizare

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

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

P1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
16	30	89	64	199
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
66	29	36	69	200
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
66	51	46	71	234
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
65	35	53	37	190
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
35	23	36	46	140
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
35	36	22	19	112
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
35	12	12	20	79
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
19	13	18	nemonitorizat	50

Evoluția indicatorului P1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
63	205	199	200	234	190	140	112	79	50

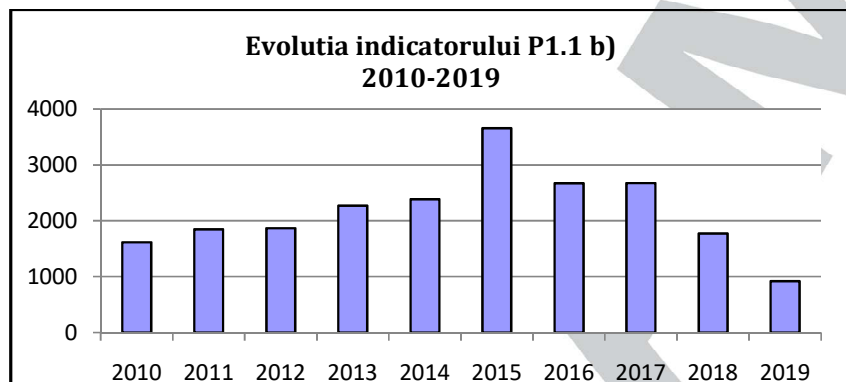
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul de întreruperi din cauza terților a scăzut față de cel înregistrat în anul 2018, tendința fiind de scădere a acestora ca urmare a investițiilor în infrastructura serviciilor de alimentare cu apă, electricitate și gaze naturale. 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 performanță P1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT

P1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT, pe tipuri de utilizatori				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
111	298	867	592	1868
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
582	279	460	950	2271
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
507	480	526	872	2385
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
938	986	945	786	3655
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
781	539	563	789	2671
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
511	655	829	680	2675
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
511	417	259	583	1770
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
328	271	321	nemonitorizat	920

Evoluția indicatorului P1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1616	1844	1868	2271	2385	3655	2671	2675	1770	920

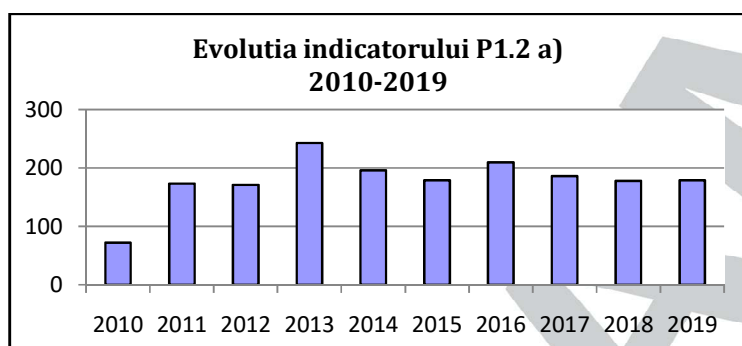
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Pe fondul scăderii numărului de întreruperi din cauza terților și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi a fost mai mic în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018.

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

P1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
27	41	47	56	171
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
66	59	45	73	243
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
69	40	46	41	196
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
51	35	54	39	179
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
76	42	46	46	210
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
46	31	44	65	186
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
46	45	35	52	178
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
66	54	59	nemonitorizat	179

Evolutia indicatorului P1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
72	173	171	243	196	179	210	186	178	179



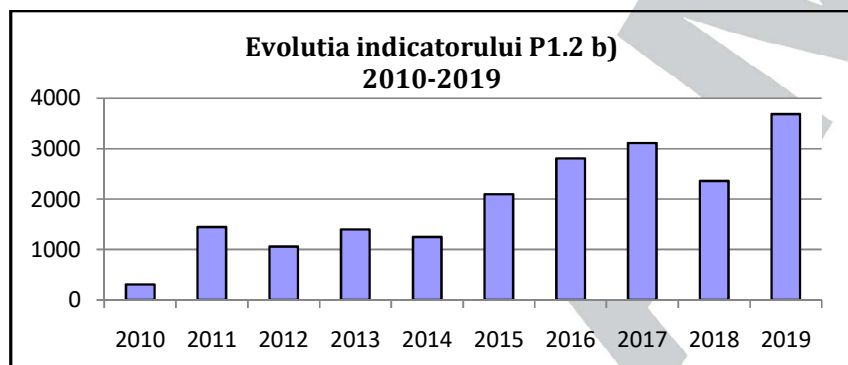
Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul de întreruperi accidentale a fost aproximativ egal cu totalul de întreruperi din anul 2018, fapt care a asigurat continuitate în furnizarea energiei termice în sezonul rece.

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

P1.2 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
95	403	220	343	1061
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
317	499	261	325	1402
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
347	390	286	227	1250
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
357	760	654	326	2097
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
795	508	782	722	2807
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
658	588	685	1179	3110
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
658	808	544	352	2362
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1339	1000	1345	nemonitorizat	3684

Evoluția indicatorului P1.2 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
309	1447	1061	1402	1250	2097	2807	3110	2362	3684

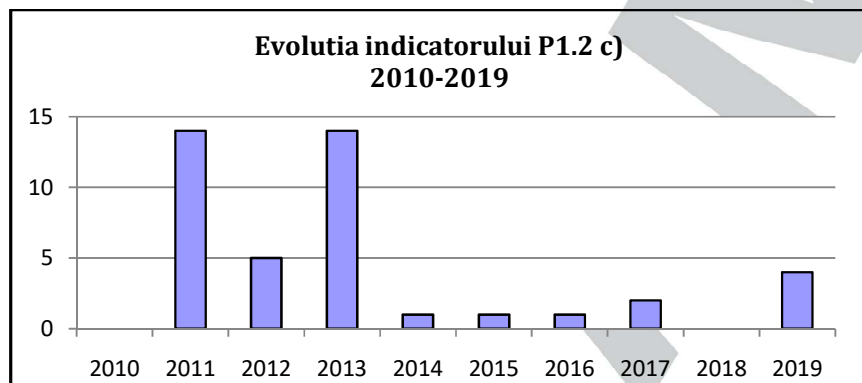
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile accidentale a crescut în primele 3 trimestre ale anului 2019 cu aprox. 55% față de anul 2018.

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

P1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
1	2	1	1	5
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	1	3	7	14
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	1	0	0	1
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	0	0	0	1
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	1	0	1
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	2	2
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1	3	0	nemonitorizat	4

Evoluția indicatorului P1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale la CT cu o durată mai mare de 12 ore									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	14	5	14	1	1	1	2	0	4

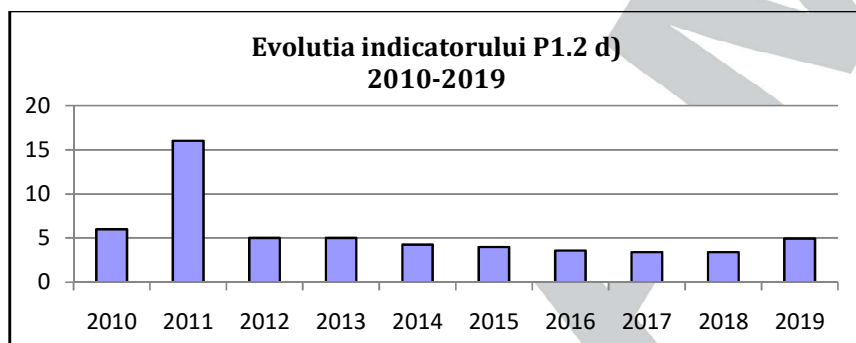
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 au fost înregistrate 4 întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore.

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

P1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale la CT-[ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
5	5	5	5	5
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	5	5	4	5
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
5	4	4	4	4,25
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
6	4	3	3,5	4
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
3,00	4,00	3,30	4,00	3,58
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
3,38	3,58	3,48	3,15	3,40
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
3,38	3,30	3,00	4,00	3,42
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
5,00	4,30	5,50	nemonitorizat	4,93

Evoluția indicatorului P1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale la CT [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
6	16	5	5	4,25	4	3,58	3,40	3,42	4,93

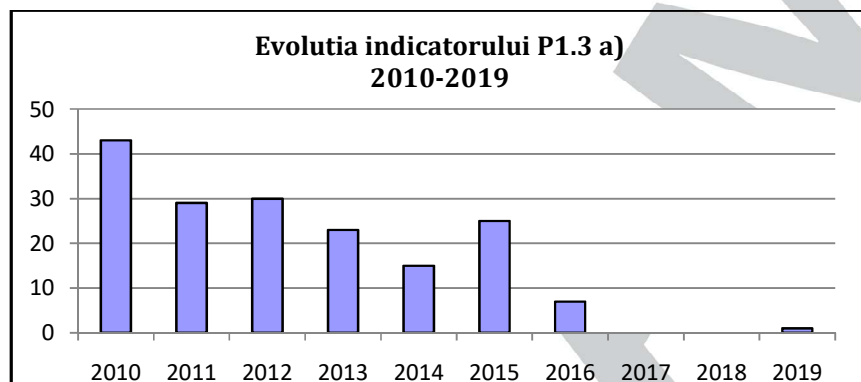
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut foarte mult în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018, cu aproximativ 44%.

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

P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
3	12	9	6	30
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	5	4	11	23
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
15	0	0	0	15
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
24	1	0	0	25
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
6	1	0	0	7
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	1	nemonitorizat	1

Evoluția indicatorului P1.3 a) - Numărul de întreruperi programate la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
43	29	30	23	15	25	7	0	0	1

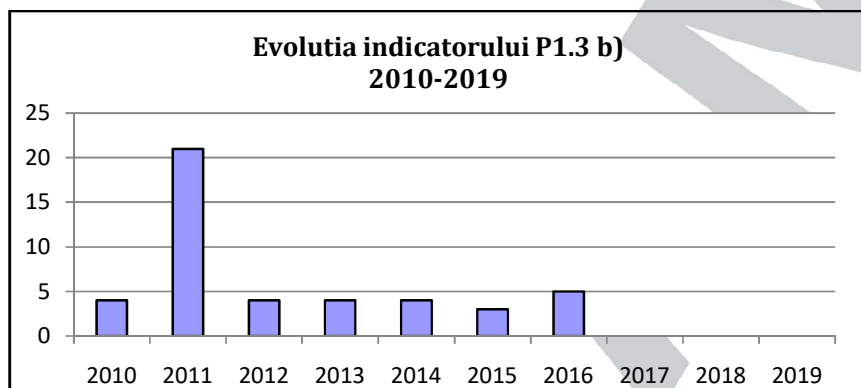
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 s-a înregistrat o singură întrerupere programată.

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

P1.3 b) Durata medie a întreruperilor programate la CT [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
3	3	5	5	4
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	4	4	5	4
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
4	0	0	0	4
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
3	3.5	0	0	3
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
3	2	0	0	5
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului P1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate la CT [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
4	21	4	4	4	3	5	0	0	0

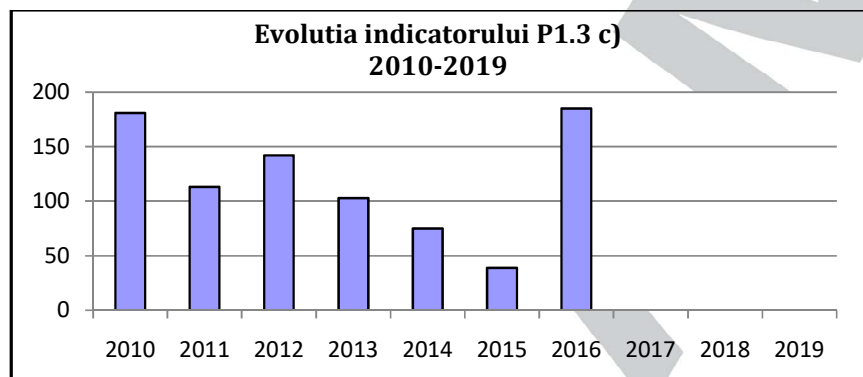
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Nu au fost înregistrate întreruperi programate, ca urmare indicatorul are valoarea zero.

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

P1.3 c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
23	97	28	6	142
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
5	11	21	66	103
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
75	0	0	0	75
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	39	0	0	39
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
173	12	0	0	185
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului P1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
181	113	142	103	75	39	185	0	0	0

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Nu au fost înregistrați utilizatori afectați de întreruperile programate.

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

Evoluția indicatorului P1.3 d) - Numărul de întreruperi cu durata programată depășită									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

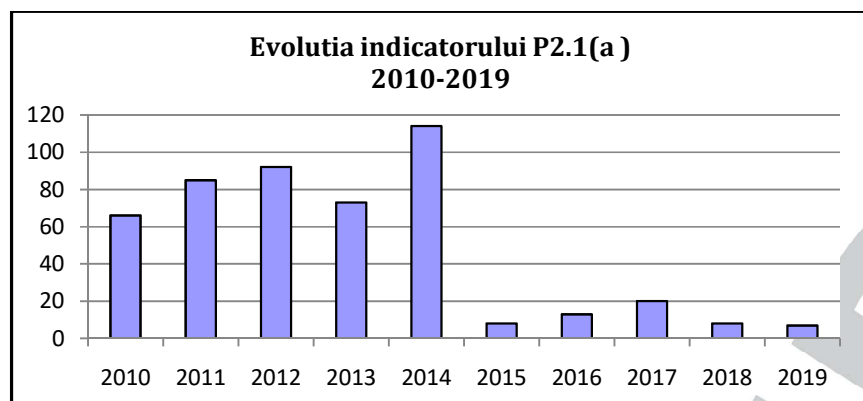
Concluziile AMRSP:

În perioada monitorizării acestui indicator nu s-au înregistrat întreruperi cu durata programată depășită.

4.1.2.2 (a) Monitorizarea indicatorului de performanță P2.1 - Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT

P2.1(a) - Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice, la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
23	17	13	36	92
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
19	21	12	21	73
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
60	16	17	21	114
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
5	1	0	2	8
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
6	3	0	4	13
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
6	0	4	10	20
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
6	1	0	1	8
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
5	2	0	nemonitorizat	7

Evoluția indicatorului P2.1(a) - Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice, la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
66	85	92	73	114	8	13	20	8	7

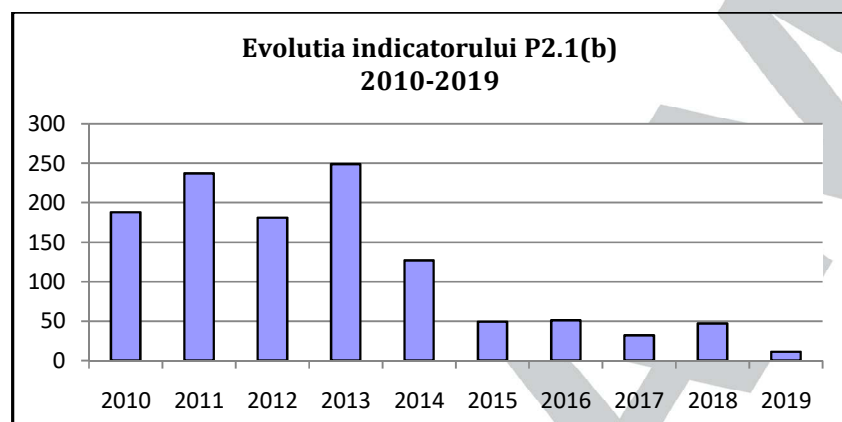


Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019, numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice este apoximativ egal cu cel din anul 2018, fiind mult mai mic față de perioada 2010-2014.

P2.1(b) - Numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice la CT				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
69	36	18	58	181
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
40	50	39	120	249
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
12	30	24	61	127
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
25	9	1	14	49
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
23	10	4	14	51
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
16	4	5	7	32
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
16	5	2	24	47
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
9	1	1	nemonitorizat	11

Evoluția indicatorului P2.1(b) - Numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice la CT									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
188	237	181	249	127	49	51	32	47	11



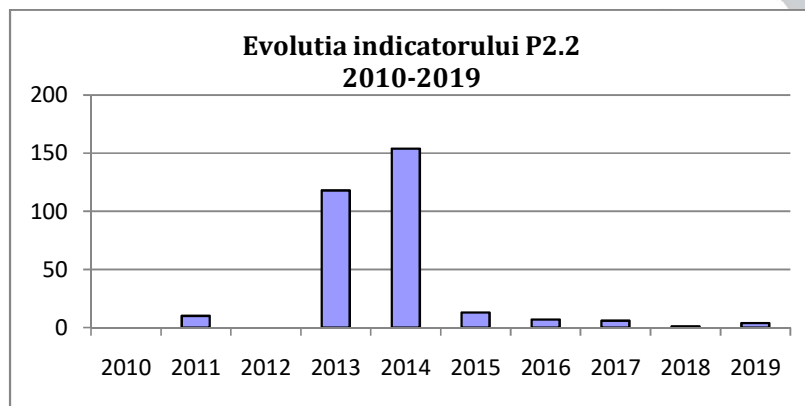
Concluziile monitorizării AMRSP:

Numărul de reclamații telefonice privind calitatea energiei termice a scăzut foarte mult, cu aproximativ 76,6% în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018.

4.1.2.2 b) Monitorizarea indicatorului de performanță P2.2 - Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

P2.2- Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
19	32	21	46	118
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
54	45	12	43	154
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	10	0	2	13
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
1	1	1	4	7
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
4	0	0	2	6
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	0	0	0	1
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
4	0	0	nemonitorizat	4

Evoluția indicatorului P2.2 - Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	10	0	118	154	13	7	6	1	4

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 numărul reclamațiilor care sunt din vina producătorului a crescut foarte mult față de anul 2018, 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 performanță P2.3 - Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

Evoluția indicatorului P2.3 - Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

Toate reclamațiile înregistrate de producător au fost rezolvate.

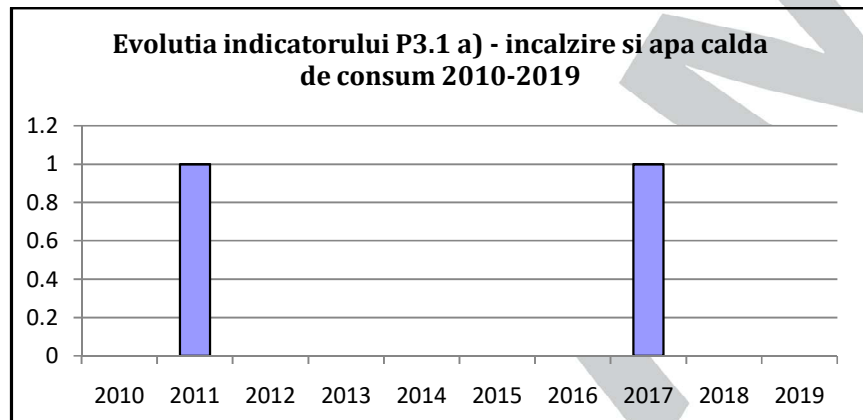
4.1.2.3(a) Monitorizarea indicatorului de performanță P3.1a)- Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

Evoluția indicatorului P3.1 a)- Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare									
Apa caldă									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

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

Evoluția indicatorului P3.1 a)- Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare									
Încalzire									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0



Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019 nu au fost înregistrate reclamații privind precizia instalațiilor de măsură pentru echipamentele de măsurare montate pe circuitul secundar de încălzire.

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

Evoluția indicatorului P3.2 - Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

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

4.1.2.3 (c) Monitorizarea indicatorului de performanță 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

Evoluția 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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

Întrucât în anul 2019 operatorul nu a înregistrat nici o reclamație referitoare la instalațiile de măsură pentru încălzire acest indicator nu poate fi evaluat.

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

Evoluția indicatorului P3.4 - Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

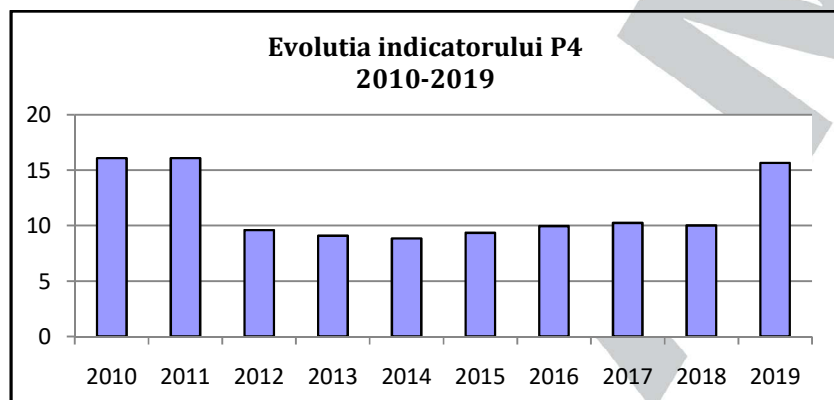
Concluziile monitorizării AMRSP:

Nu au fost înregistrate sesizări din partea agenției de protecția consumatorului, pe toată perioada monitorizării.

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

P4 - Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată raportată la energia termică produsă) [%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
7,74 %	19,28 %	28,92 %	9,02 %	9,60 %
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8,63 %	14,78 %	18,21 %	7,57 %	9,1 %
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
7,4 %	13,07 %	18,49 %	8,18 %	8,86 %
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
8,23 %	13,11 %	20,86 %	9,37 %	9,37 %
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
7,84	21,79	29,63	8,42	9,96
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
8,80	14,65	25,17	9,77	10,26
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
8,80	16,80	24,58	9,54	10,02
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
8,70	13,76	24,48	nemonitorizat	15,65

Evoluția indicatorului P4 - Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată raportată la energia termică produsă) [%]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
16,10	16,10	9,60	9,1	8,86	9,37	9,96	10,26	10,02	15,65



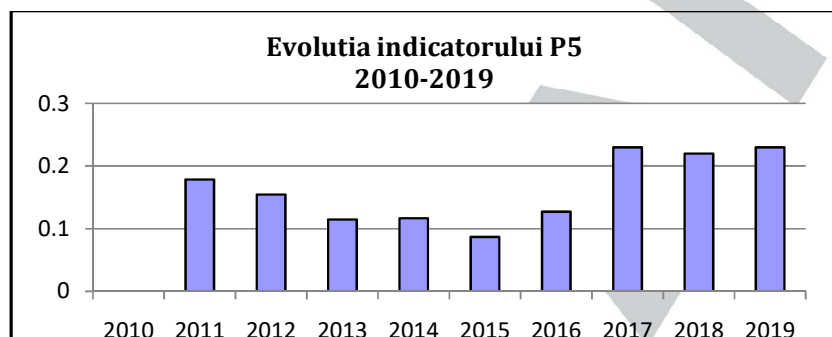
Concluziile monitorizării AMRSP:

Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a centralelor termice a crescut cu aprox. 50% în 2019 față de anul 2018 din cauza deselor avarii din rețeaua de distribuție.

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

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 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0,15	0,1694	0,09	0,15	0,1544
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0,11	0,1195	0,16	0,1513	0,1146
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0,126	0,107	0,05	0,11	0,1167
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0,088	0,12	0,0217	0,1176	0,086825
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0,126	0,040	0,072	0,143	0,127
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0,19	0,21	0,13	0,30	0,23
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0,19	0,22	0,06	0,24	0,22
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0,28	0,34	0,098	nemonitorizat	0,23

Evoluția 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) [mc/Gcal]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	0,1786	0,1544	0,1146	0,1167	0,086825	0,127	0,23	0,22	0,23



Concluziile monitorizării AMRSP:

Pierdere de apă de adaos a înregistrat o valoare apropiată în anul 2019 față de anul 2018.

4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice

4.2.1 Monitorizarea indicatorului de performanță T1 - Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

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

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

În anul 2019, personalul de specialitate al Compartimentului Energetic și Iluminat 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 pentru activitatea Transport la Divizia Rețea Primară.

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

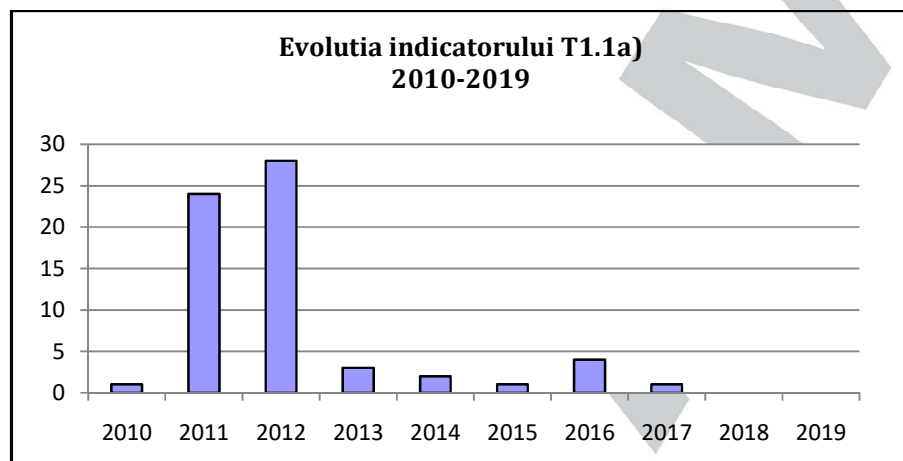
- Registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură

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

4.2.1 (a) Monitorizarea indicatorului de performanță T1.1a) - Numărul de întreruperi neprogramate, din vina terților

T1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	9	5	14	28
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	1	2	0	3
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	1	1	0	2
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	1	1	0	2
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	2	2	4
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1	0	0	0	1
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului T1.1a) - Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	24	28	3	2	1	4	1	0	0

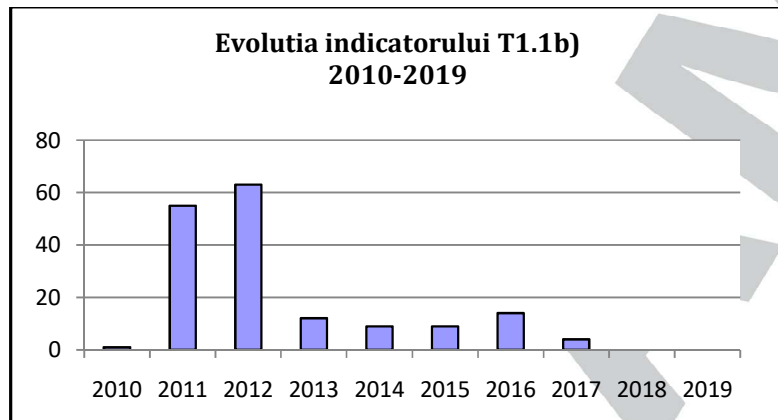
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, nu au fost înregistrate întreruperi neprogramate.

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

T1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	28	6	29	63
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	2	10	0	12
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	6	3	0	9
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	0	9	0	9
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	10	4	14
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
4	0	10	0	4
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului T1.1b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	55	63	12	9	9	14	4	0	0

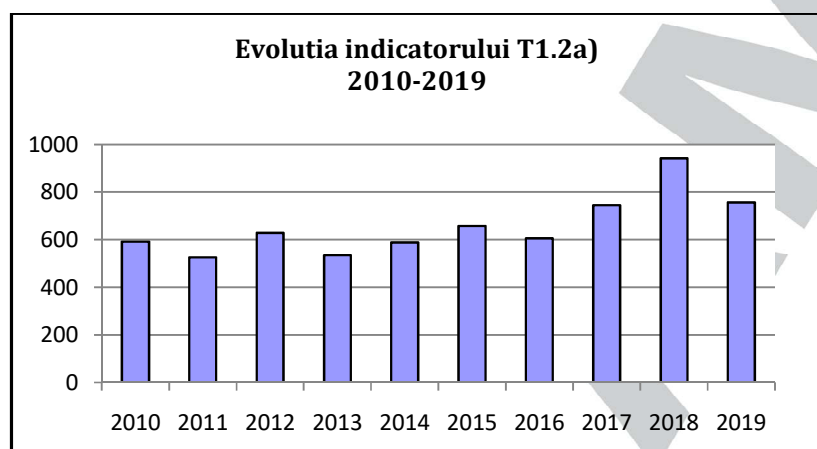
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 nu au fost înregistrați utilizatori care să fie afectați de întreruperile neprogramate.

4.2.1 (c) Monitorizarea indicatorului de performanță T1.2a) - Numărul de întreruperi accidentale

T1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
175	159	131	163	628
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
138	170	109	118	535
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
178	143	109	158	588
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
155	183	160	159	657
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
172	152	145	136	605
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
183	162	170	229	744
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
201	269	206	266	942
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
244	269	243	nemonitorizat	756

Evoluția indicatorului T1.2a) - Numărul de întreruperi accidentale									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
592	526	628	535	588	657	605	744	942	756

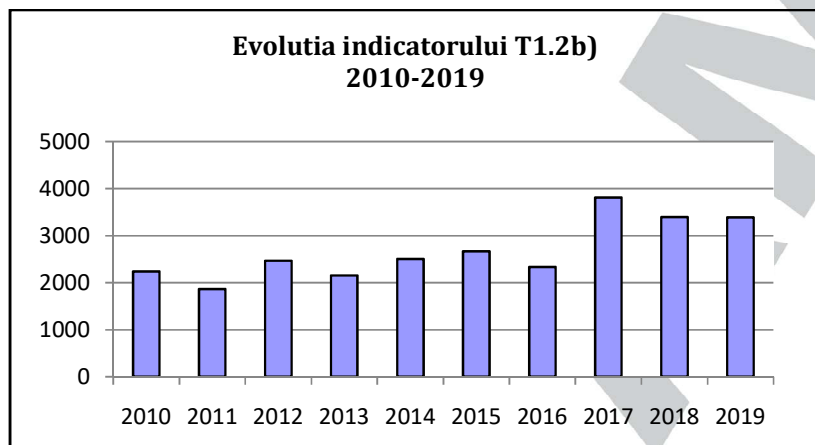
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, numărul de întreruperi accidentale este de 756, destul de mare, din cauza vechimii conductelor care alcătuiesc rețeaua de primară de transport, uzura mare ducând la avarii din ce în ce mai multe și mai importante.

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

T1.2b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
781	557	487	644	2469
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
503	655	404	494	2156
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
702	866	436	504	2508
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
529	821	799	518	2667
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
602	551	641	541	2335
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
745	727	779	1561	3812
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
712	1081	869	735	3397
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
104	1224	1117	nemonitorizat	3387

Evoluția indicatorului T1.2b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
2241	1870	2469	2156	2508	2667	2335	3812	3397	3387

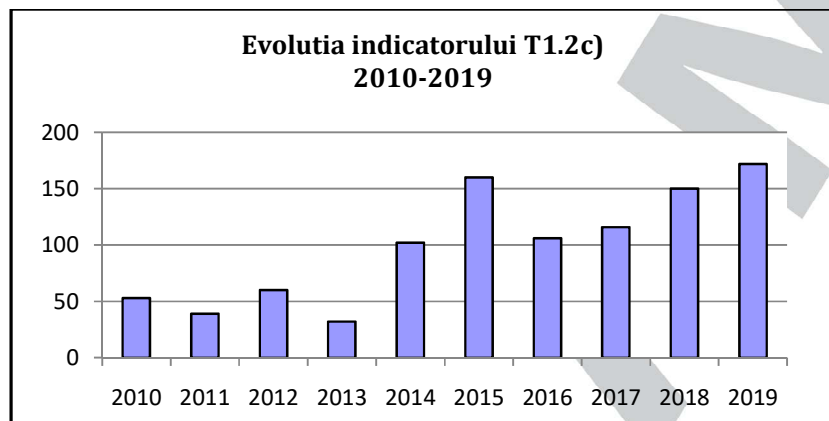
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul utilizatorilor afectați de întreruperile accidentale în primele 3 trimestre ale anului 2019 este aproximativ egal cu cel din anul 2018.

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

T1.2c) - Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
10	20	25	5	60
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	7	15	7	32
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
11	30	28	33	102
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
11	46	70	33	160
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
11	37	41	17	106
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
10	30	56	20	116
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
11	54	53	32	150
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
32	68	72	nemonitorizat	172

Evoluția indicatorului T1.2c) - Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
53	39	60	32	102	160	106	116	150	172

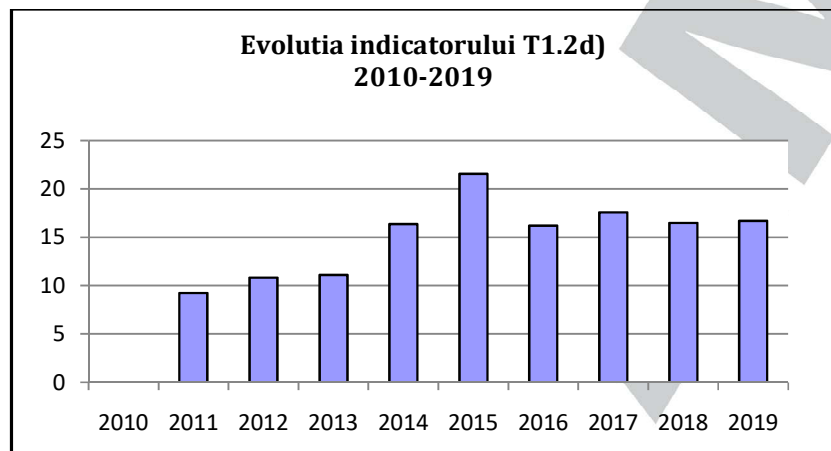
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut mult și față de cel înregistrat în tot anul 2018 din cauza uzurii avansate a conductelor și a complexității mari a intervențiilor.

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

T1.2d) - Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
9,89	9	12,6	11,5	10,82
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
11,73	11,975	10,6	10,135	11,11
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
10,84	16,72	24	14	16,35
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
14,78	23,83	31,72	15,84	21,54
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
11,79	17,55	19,35	14,79	16,21
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
11,42	23,23	22,29	13,37	17,58
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
12,21	19,88	19,20	14,62	16,48
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
11,84	16,28	21,96	nemonitorizat	16,69

Evoluția indicatorului T1.2d) - Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	9,25	10,82	11,11	16,35	21,54	16,21	17,58	16,48	16,69

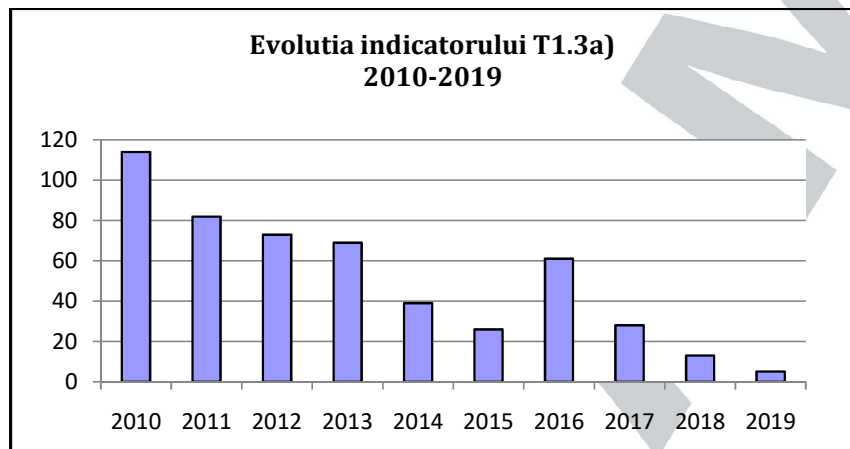
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Durata medie a întreruperilor accidentale a înregistrat în primele 3 trimestre ale anului 2019 o valoare aprox. egală cu cea din anul 2018, însă perioada de întrerupere a furnizării agentului termic primar a fost mai mare din cauza numărului mai mare de avarii înregistrate.

4.2.1 (g) Monitorizarea indicatorului de performanță T1.3a) - Numărul de întreruperi programate

T1.3a) - Numărul de întreruperi programate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
30	13	13	17	73
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
11	29	12	17	69
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
2	17	16	4	39
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
7	8	6	5	26
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
22	22	14	3	61
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
2	6	9	11	28
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	4	2	6	13
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	5	0	nemonitorizat	5

Evoluția indicatorului T1.3a) - Numărul de întreruperi programate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
114	82	73	69	39	26	61	28	13	5

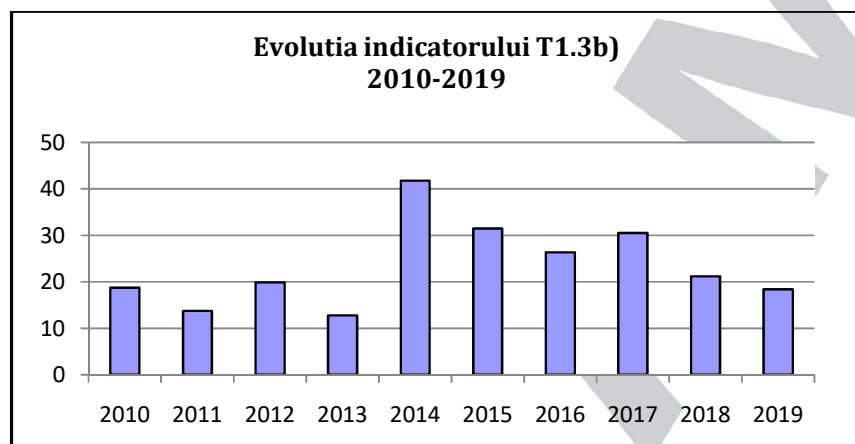
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 a fost înregistrată o scădere a numărului de întreruperi programate față de 2018, din cauza diminuării considerabile ale fondurilor de investiții.

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

T1.3b) - Durata medie a întreruperilor programate [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
7	7	47,5	18	19,88
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
9,875	16,75	12,875	11,5	12,75
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
19	88	26	21,25	41,77
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
19,33	47,30	29,67	29,50	31,45
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
14,43	31,01	47,84	12,16	26,36
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
13,15	32,67	60,31	15,82	30,49
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
4,00	38,00	19,00	23,63	21,16
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	21,4	33,83	nemonitorizat	18,41

Evoluția indicatorului T1.3b) - Durata medie a întreruperilor programate [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
18,72	13,75	19,88	12,75	41,77	31,45	26,36	30,49	21,16	18,41

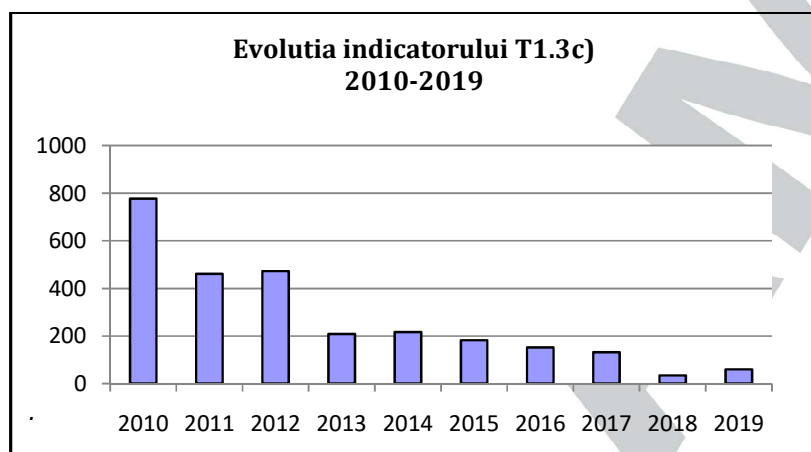
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Durata medie a întreruperilor programate a scăzut cu aprox. 13% în anul 2019 față de anul 2018 intervențiile limitându-se la remedierea unor avarii mai vechi, fără a se face lucrări de investiții.

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

T1.3c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
217	72	55	129	473
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
23	62	48	76	209
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
3	66	95	52	216
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
28	65	26	63	182
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
33	50	62	7	152
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
6	34	44	48	132
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
2	7	3	22	34
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	23	37	nemonitorizat	60

Evoluția indicatorului T1.3c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
778	462	473	209	216	182	152	132	34	60

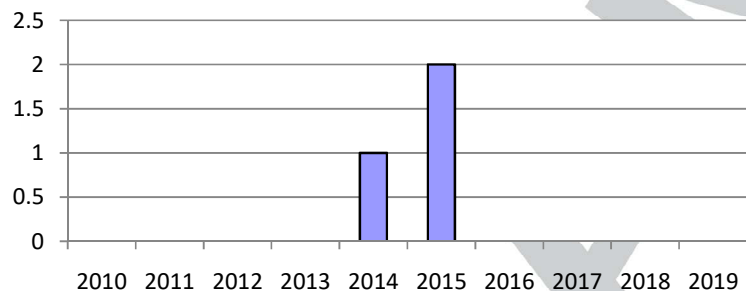
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul de utilizatori afectați de acest tip de întreruperi a crescut, aproape dublându-se în primele 3 trimestre ale anului 2019, față de întregul an, 2018.

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

T1.3d) - Numărul de întreruperi cu durata programată depășită				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	1	0	0	1
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	0	1	0	2
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	0	0	0
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	0	0

Evoluția indicatorului T1.3d) - Numărul de întreruperi cu durata programată depășită									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	1	2	0	0	0	0

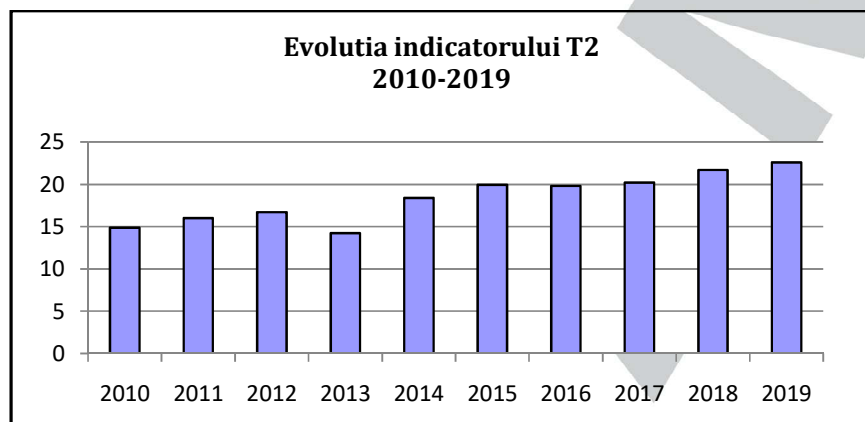
Evoluția indicatorului T1.3d)
2010-2019**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Nu s-au înregistrat întreruperi programate cu durata programată depășită.

4.2.2 Monitorizarea indicatorului de performanță T2 - Pierdere 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 termică intrată în RTP) –[%]

T2 - Pierdere 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 termică intrată în RTP) –[%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
14,63	30,88	44,41	9,40	16,70
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
13,19	30,72	37,07	4,96	14,22
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
18,76	34,63	44,02	7,38	18,4
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
19,01	32,00	49,92	9,66	19,95
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
18,67	38,54	48,58	10,73	19,81
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
16,14	39,95	52,96	11,13	20,20
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
15,37	47,24	53,00	14,73	21,71
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
19,7	40,07	55,1	nemonitorizat	22,58

Evoluția 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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
14,85	16,01	16,70	14,22	18,40	19,95	19,81	20,20	21,71	22,58



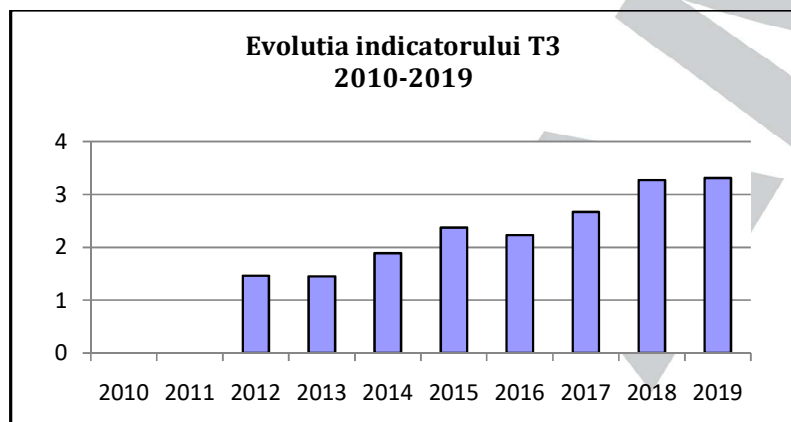
Concluziile monitorizării AMRSP:

Pierdere de energie termică a fost mai mare în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de cea din anul 2018 cu aprox. 4%. Cauza pierderilor o constituie uzura conductelor care alcătuiesc rețeaua de transport, care duce la înregistrarea de avarii mai multe și de amploare mare, implicit cu pierderi de agent termic purtător de energie.

4.2.3 Monitorizarea indicatorului de performanță 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)

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)[mc/Gcal]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0,75	3,67	8,26	1,05	1,46
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0,78	3,67	6,09	1,12	1,45
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
1,138	4,39	8,57	1,29	1,89
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1,33	5,32	11,25	1,71	2,37
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
1,29	7,04	10,41	1,46	2,23
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1,53	6,59	13,14	1,88	2,67
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1,55	9,88	14,19	2,50	3,27
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1,57	9,27	14,73	nemonitorizat	3,31

Evoluția indicatorului T3 - Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [mc/Gcal]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	-	1,46	1,45	1,89	2,37	2,23	2,67	3,27	3,31



Concluziile monitorizării AMRSP:

Pierderea de agent termic din rețeaua de transport, a crescut, în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de cea din anul 2018, din cauza vechimii și uzurii ridicate a rețelei de transport, tendința ultimilor ani fiind de creștere accentuată a acestui tip de pierdere și care generează pierderi financiare operatorului și afectează parametri de calitate ai agentului termic furnizat utilizatorilor. Sunt necesare investiții importante în rețeaua de transport.

4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice

4.3.1 Monitorizarea indicatorului de performanță D1 - Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:

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

4.3.2 Monitorizarea indicatorului de performanță D2- Calitatea energiei termice:

- 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 performanță D3- Calitatea energiei termice:

- 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 performanță 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)

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

În anul 2019, personalul de specialitate al Compartimentului Energetic și Iluminat a verificat, conform Programului de monitorizare al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică pentru activitatea Distribuție - la Secțiile de Distribuție Sectoarele 1, 2, 3, 4, 5 și 6.

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

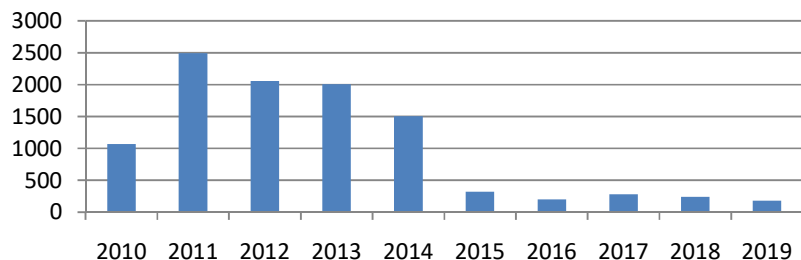
- Documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
- Baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate, pentru fiecare indicator de performanță privind activitatea de Distribuție, s-au constatat următoarele:

4.3.1 (a) Monitorizarea indicatorului de performanță D1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate

D1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
406	555	612	483	2056
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
469	569	663	302	2003
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
395	562	349	200	1506
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
134	87	27	75	323
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
86	19	45	50	200
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
71	45	57	108	281
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
104	41	32	63	240
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
94	42	48	nemonitorizat	184

Evolutia indicatorului D1.1 a) - Numărul de întreruperi neprogramate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1070	2493	2056	2003	1506	323	200	281	240	184

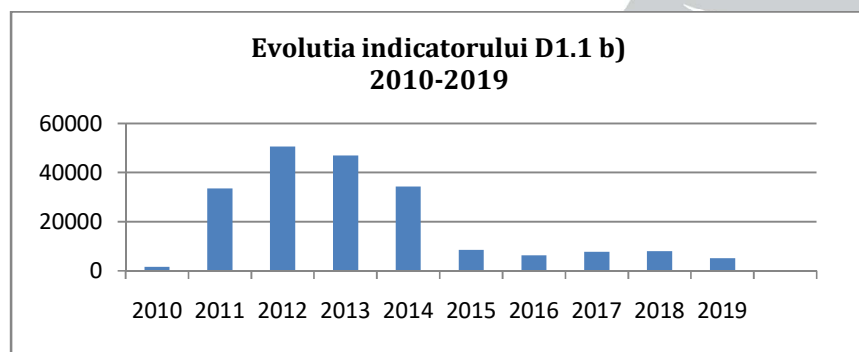
Evolutia indicatorului D1.1 a)
2010-2019**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul întreruperilor neprogramate a scăzut cu aprox. 23% în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018, ca urmare a scăderii numărului de avarii în rețelele de utilități publice.

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

D1.1 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
6328	15080	17605	11559	50572
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
12321	13459	15105	6060	46944
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
9899	10498	7915	5918	34230
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
4032	2245	728	1596	8601
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
2222	656	1584	1774	6236
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1889	1553	1372	2881	7695
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
3418	2030	988	1462	7898
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
2146	1730	1256	nemonitorizat	5132

Evoluția indicatorului D1.1b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1614	33516	50572	46944	34230	8601	6236	7695	7898	5132

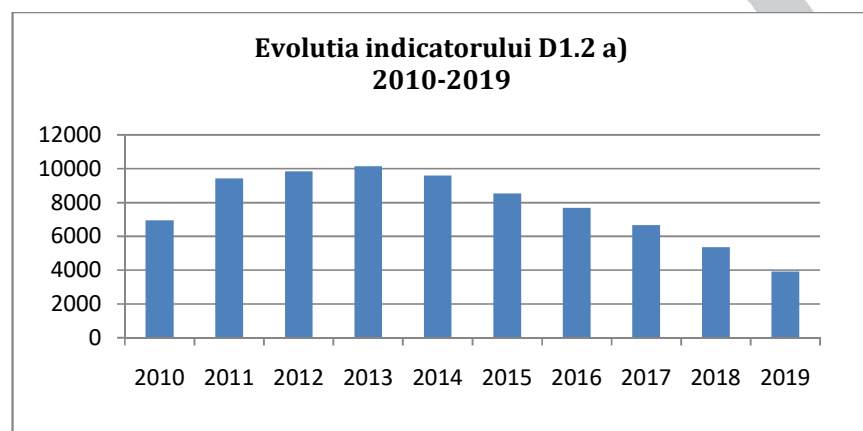
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În cursul anului 2019, atât numărul întreruperilor neprogramate cât și numărul utilizatorilor afectați de întreruperile neprogramate a scăzut față de anul 2018.

4.3.1 (c) Monitorizarea indicatorului de performanță D1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale

D1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
2555	2039	2625	2632	9851
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2874	2135	2318	2813	10140
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
2562	2401	2230	2397	9590
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
2433	1899	1895	2322	8549
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
2129	1817	1854	1892	7683
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1824	1634	1453	1748	6659
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1657	1245	1119	1331	5352
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1587	1238	1094	nemonitorizat	3919

Evolutia indicatorului D1.2 a) - Numărul de întreruperi accidentale									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
6943	9440	9851	10140	9590	8549	7683	6659	5352	3919

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

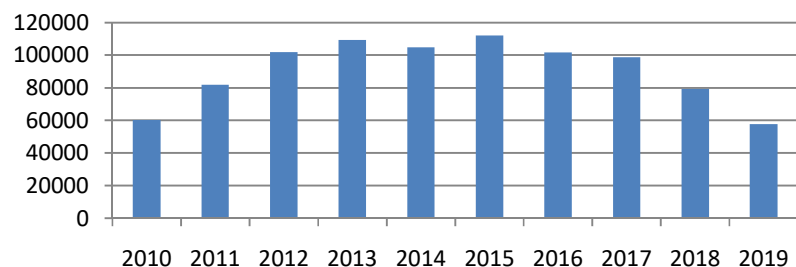
În primele 3 trimestre ale anului 2019, numărul întreruperilor accidentale a înregistrat o scădere cu aproximativ 25% față de anul 2018, operatorul intervenind în zonele cele mai afectate de avarii și înlocuind conducta de metal cu conductă preizolată. Tendința în ultimii ani este de scădere a numărului de întreruperi accidentale.

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

D1.2 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
22050	27197	27423	25215	101885
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
33314	25745	22534	27761	109354
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
26144	24697	24227	29739	104807
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
29447	26020	23293	33387	112147
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
26495	26412	23966	24780	101653
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
23704	27988	18770	28384	98846
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
22864	20042	17421	19058	79385
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
23461	17798	16398	nemonitorizat	57657

Evolutia indicatorului D1.2 b) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
60238	81738	101885	109354	104807	112147	101653	98846	79385	57657

Evolutia indicatorului D1.2 b)
2010-2019

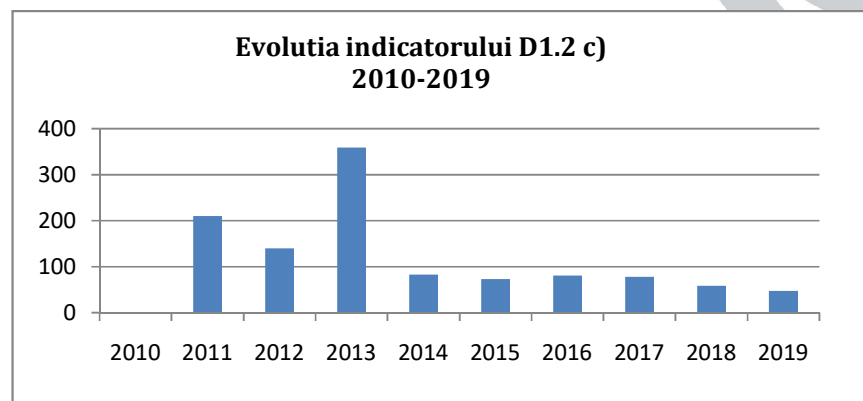
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Pe fondul scăderii numărului de întreruperi aaccidentale, în primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul utilizatorilor afectați a scăzut cu aprox. 25% față de anul 2018, în ultimii ani tendința fiind de scădere a acestui tip de întreruperi.

4.3.1 (e) Monitorizarea indicatorului de performanță D1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore

D1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
24	33	35	48	140
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
69	207	32	51	359
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
24	11	13	35	83
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
18	4	9	42	73
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
20	14	17	30	81
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
12	11	12	43	78
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
9	9	12	29	59
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
29	13	6	nemonitorizat	48

Evoluția indicatorului D1.2 c) - Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	210	140	359	83	73	81	78	59	48

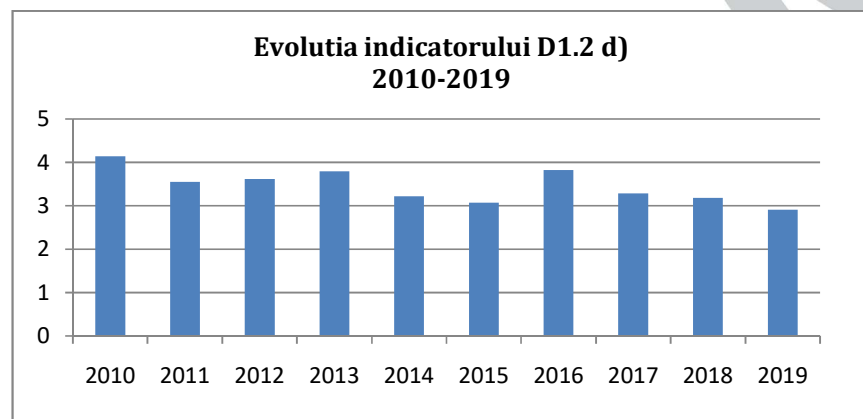
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul întreruperilor accidentale cu durată mai mare de 12 ore înregistrat, a fost cu aprox. 20% mai mic în anul 2019 decât cel din 2018, ca urmare a mobilizării mai bune a operatorului pentru remedierea în timpul cel mai scurt a avariilor.

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

D1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
3,32	3,52	3,71	3,94	3,62
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4,42	3,66	3,411	3,67	3,79
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
3,43	3,07	3	3,36	3,22
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
3,10	2,66	2,93	3,60	3,07
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
3,17	2,90	3,23	3,48	3,82
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
3,21	3,02	3,21	3,67	3,29
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
2,95	2,96	2,90	3,91	3,18
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
2,86	2,95	2,93	nemonitorizat	2,91

Evolutia indicatorului D1.2 d) - Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
4,14	3,55	3,62	3,79	3,22	3,07	3,82	3,29	3,18	2,91

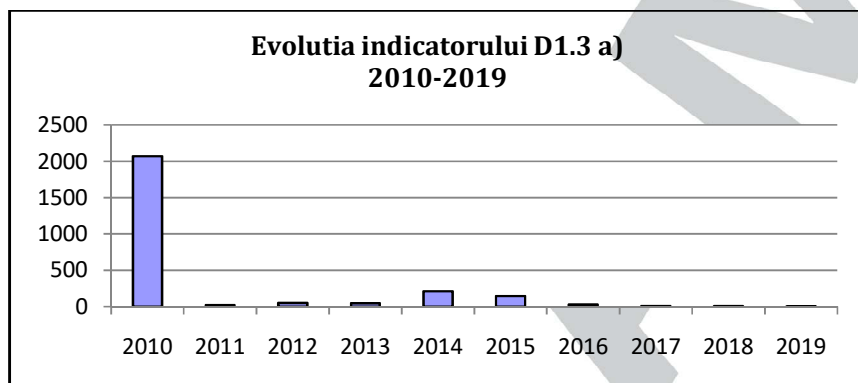
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Pe fondul scăderii numărului de întreruperi accidentale și a numărului de întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut și durata medie a întreruperilor accidentale, de la 3,18 ore în anul 2018, la 2,91 ore în primele 3 trimestre ale anului 2019.

4.3.1 (g) Monitorizarea indicatorului de performanță D1.3a) - Numărul de întreruperi programate

D1.3 a) - Numărul de întreruperi programate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	18	32	50
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
34	10	1	0	45
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
6	70	109	24	209
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
36	48	24	34	142
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
8	7	6	7	28
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
5	0	0	3	8
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
5	0	1	1	7
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
2	0	1	nemonitorizat	3

Evolutia indicatorului D1.3 a) - Numărul de întreruperi programate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
2070	21	50	45	209	142	28	8	7	3

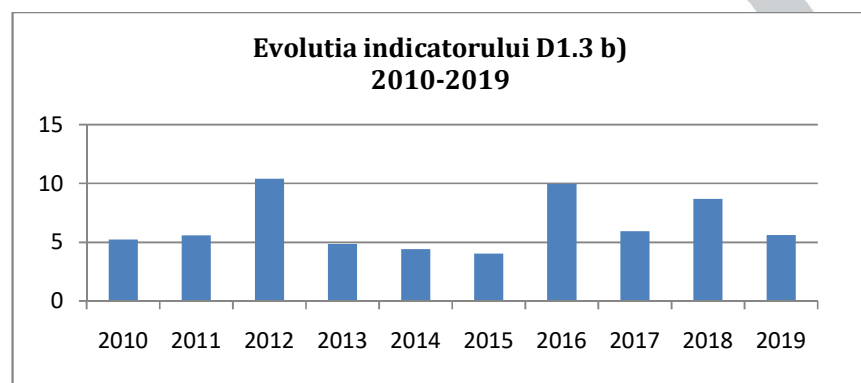
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul de întreruperi programate a scăzut în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018, cu aprox. 57% ca urmare a lipsei fondurilor de investiții în zona de distribuție a operatorului RADET.

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

D1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate[ore]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	6,94	13,82	10,38
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
6,53	5,3	7,5	0	4,83
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
1,24	3,73	6,86	5,82	4,41
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
7,25	1,65	1,25	6,01	4,04
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
4,43	20,25	6,47	7,00	9,97
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
4,20	0	0	6,75	5,93
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
13,00	0	8,00	5,00	8,67
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
4,8	0	12,00	nemonitorizat	5,6

Evolutia indicatorului D1.3 b) - Durata medie a întreruperilor programate [ore]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
5,22	5,59	10,38	4,83	4,41	4,04	9,97	5,93	8,67	5,6

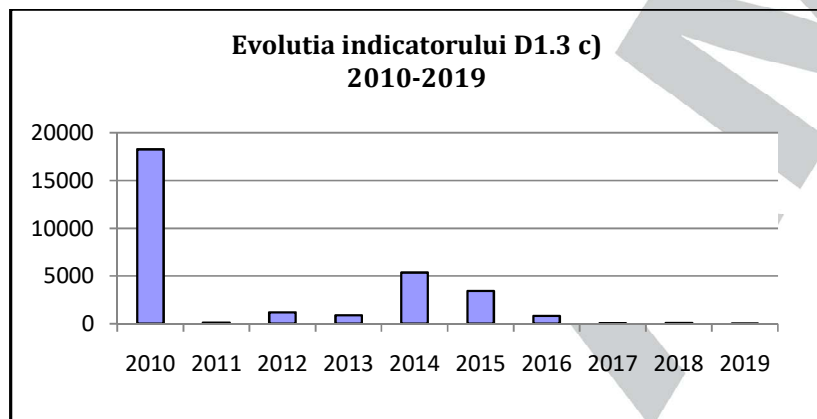
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Durata medie a întreruperilor programate a scăzut de la 8,67 ore/întrerupere în anul 2018 la 5,6 ore/avarie în primele 3 trimestre ale anului 2019.

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

D1.3 c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	407	789	1196
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
681	180	21	0	882
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
54	2039	2500	759	5352
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
928	1259	744	526	3457
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
184	359	184	92	819
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
30	0	0	14	44
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
41	0	13	19	73
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
15	0	0	nemonitorizat	15

Evolutia indicatorului D1.3 c) - Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
18257	140	1196	882	5352	3457	819	44	73	15

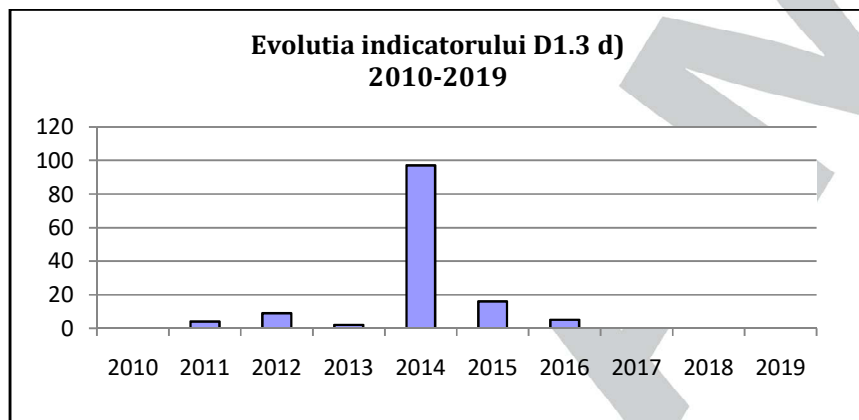
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul de utilizatori afectați a scăzut față de anul 2018, lucrările fiind localizate în zone cu mai puțini utilizatori și nefiind luat în calcul ultimul trimestru al anului, care n-a fost monitorizat.

4.3.1 (j) Monitorizarea indicatorului de performanță D1.3 d) - Numărul de întreruperi cu durată programată depășită

D1.3 d) - Numărul de întreruperi cu durată programată depășită				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	1	8	9
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	0	0	0	2
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
2	7	72	16	97
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
10	0	6	0	16
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	3	2	0	5
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului D1.3 .d) - Numărul de întreruperi cu durată programată depășită									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	4	9	2	97	16	5	0	0	0

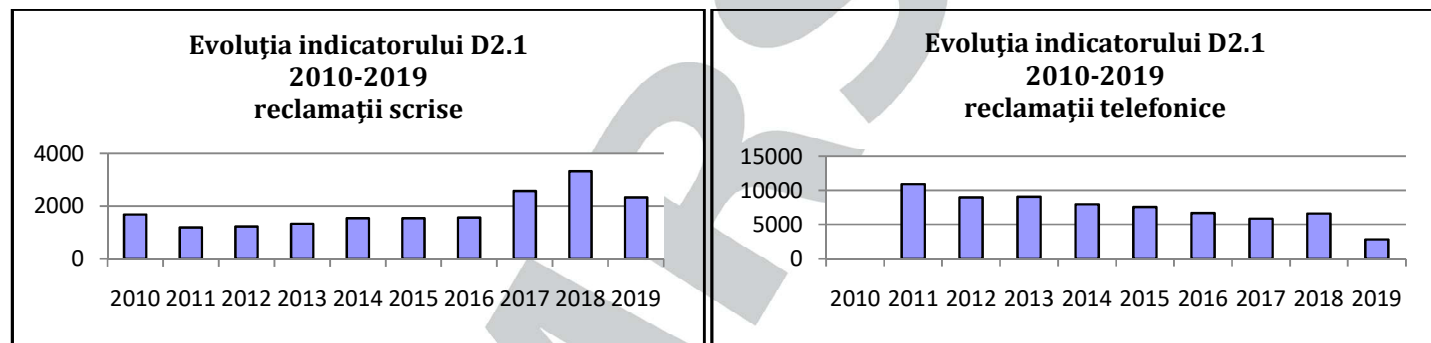
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate întreruperi cu durată medie depășită.

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

D2.1- Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice					
	Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
<i>reclamații scrise</i>	449	231	172	370	1222
<i>reclamații telefonice</i>	2660	1398	744	4150	8952
	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
	Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
<i>reclamații scrise</i>	285	217	177	816	1540
<i>reclamații telefonice</i>	2365	1400	1068	3123	7956
	Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
<i>reclamații scrise</i>	333	198	201	810	1542
<i>reclamații telefonice</i>	1867	1458	673	3572	7570
	Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
<i>reclamații scrise</i>	520	171	182	689	1562
<i>reclamații telefonice</i>	2734	962	657	2264	6681
	Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
<i>reclamații scrise</i>	578	625	487	870	2560
<i>reclamații telefonice</i>	1481	1543	604	2221	5849
	Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
<i>reclamații scrise</i>	815	232	214	2060	3321
<i>reclamații telefonice</i>	2067	478	516	3525	6586
	Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
<i>reclamații scrise</i>	1148	902	274	nemonitorizat	2324
<i>reclamații telefonice</i>	2231	1209	390	nemonitorizat	2805

Evoluția indicatorului D2.1 - Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice									
- reclamații scrise									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1675	1183	1222	1325	1540	1542	1562	2560	3321	2324
- reclamații telefonice									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	10907	8952	9069	7956	7570	6681	5849	6586	2805

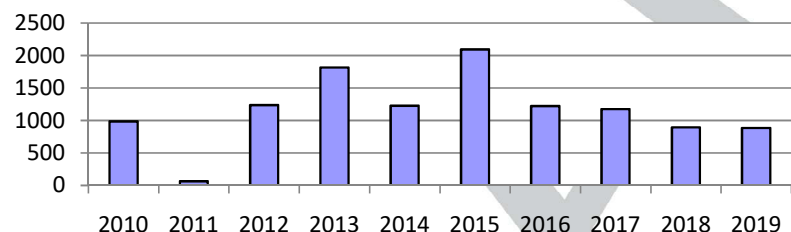


Concluziile monitorizării AMRSP: Pe fondul deficiențelor în asigurarea parametrilor agentului termic furnizat utilizatorilor datorită în special a uzurii conductelor rețelei termice primare care înregistrează avarii din ce în ce mai multe și de mai mare amploare, numărul reclamațiilor scrise, înregistrate în primele 3 trimestre ale anului 2019, a scăzut cu aprox. 30% față de anul 2018, dar, trebuie avut în vedere faptul că monitorizarea nu s-a efectuat în perioada recedând de obicei sunt cele mai multe înregistrări.

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

D2.2 - Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
269	148	816	4	1237
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
160	201	134	1322	1817
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
288	161	436	341	1226
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
460	401	238	992	2091
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
516	236	126	343	1221
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
189	231	206	548	1174
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	86	108	698	893
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
226	529	128	nemonitorizat	883

Evoluția indicatorului D2.2 - Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
987	65	1237	1817	1226	2091	1221	1174	893	883

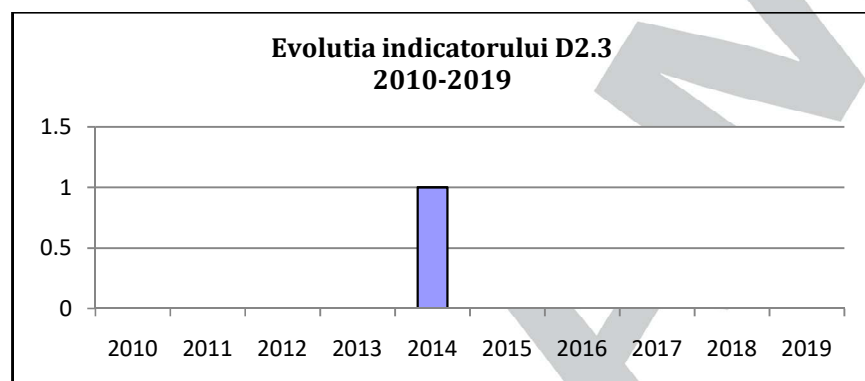
Evoluția indicatorului D2.2
2010-2019**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, numărul de reclamații care s-a dovedit a fi din vina distribuitorului a scăzut de la 893 la 883, adică foarte puțin față de anul 2018.

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

D2.3 - Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
1	0	0	0	1
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	0	0	0	0
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	0	0	0
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului D2.3 - Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

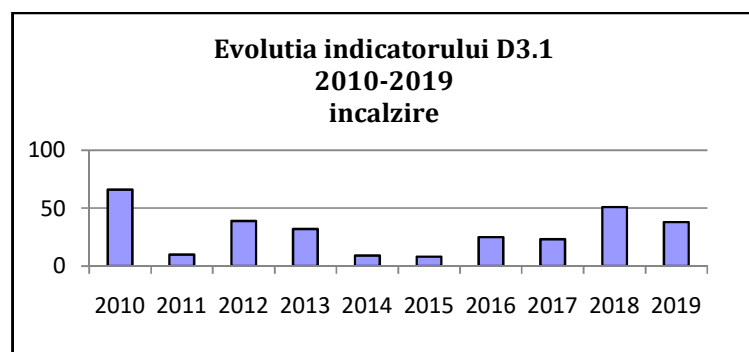
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu a fost înregistrată nici o reclamație a utilizatorilor care să nu poată fi soluționată.

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

D3.1 - Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare					
	Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
<i>apă caldă</i>	19	1	1	5	26
<i>încălzire</i>	26	7	2	4	39
	Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
<i>apă caldă</i>	13	7	5	4	29
<i>încălzire</i>	22	3	1	6	32
	Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
<i>apă caldă</i>	9	3	2	2	16
<i>încălzire</i>	4	1	0	4	9
	Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
<i>apă caldă</i>	1	5	3	3	12
<i>încălzire</i>	2	0	4	2	8
	Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
<i>apă caldă</i>	10	2	8	6	26
<i>încălzire</i>	8	1	2	14	25
	Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
<i>apă caldă</i>	4	7	7	6	24
<i>încălzire</i>	11	1	2	9	23
	Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
<i>apă caldă</i>	5	5	16	8	34
<i>încălzire</i>	9	10	6	26	51
	Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
<i>apă caldă</i>	10	10	0	<i>nemonitorizat</i>	20
<i>încălzire</i>	27	4	7	<i>nemonitorizat</i>	38

Evolutia indicatorului D3.1 - Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare									
-apă caldă									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
77	14	26	29	16	12	26	24	34	20
-încălzire									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
66	10	39	32	9	8	25	23	51	38



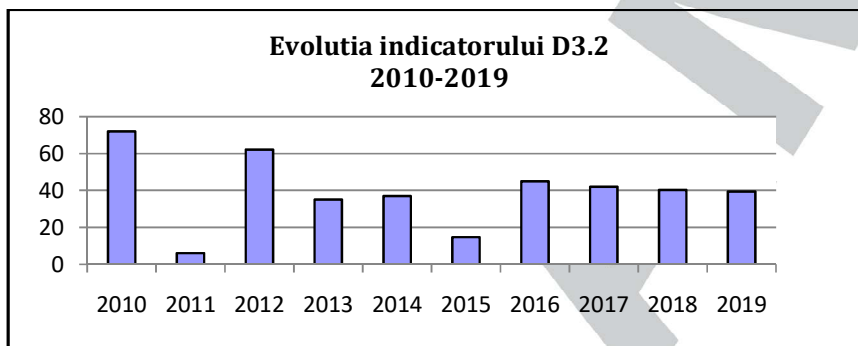
Concluziile monitorizării AMRSP:

În anul 2018, numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură pe circuitul de încălzire a înregistrat o scădere față de cele înregistrate în anul 2018 cu aprox. 2,5%.

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

D3.2 - Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
45	45	25	32	62
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
38	0	50	52,4	35,10
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
81	16,67	0	50	36,92
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
16,67	5,56	25	11,17	14,60
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
57,22	16,67	0	49,37	44,93
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
13,33	62,50	33,33	60,00	42,00
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
50,00	0	46,67	64,28	40,24
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
50,83	27,06	41,67	nemonitorizat	39,48

Evolutia indicatorului D3.2 - Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate[%]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
72	6	62	35,10	36,92	14,60	44,93	42,00	40,24	39,48

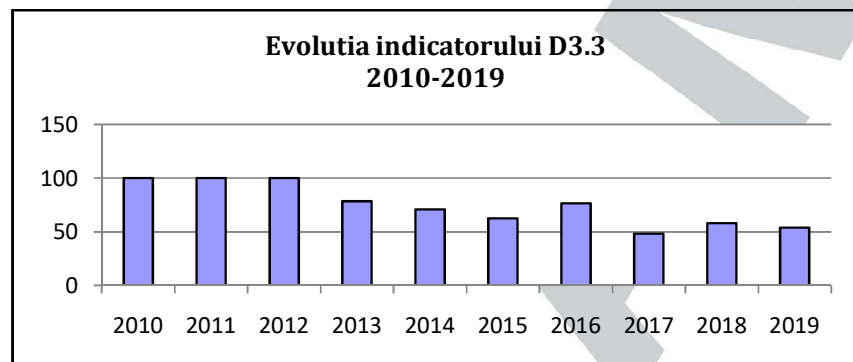
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Ponderea reclamațiilor care s-au dovedit justificate a scăzut foarte puțin cu aprox. 1,5% în primele 3 trimestre ale anului 2019 față de cele înregistrate în anul 2018.

4.3.3 (c) Monitorizarea indicatorului de performanță 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

D3.3 - 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 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
100	100	100	100	100
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
80,55	100	100	33,33	78,47
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
50	33,33	100	100	70,83
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
66,67	66,67	50	66,67	62,50
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
77,22	50,00	50,00	68,58	76,47
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
80,00	37,50	55,55	93,33	67,00
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
85	50	28,33	69,12	58,11
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
58,5	44,44	22,5	nemonitorizat	53,82

Evoluția 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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
100	100	100	78,47	70,83	62,50	76,47	67,00	58,11	53,82



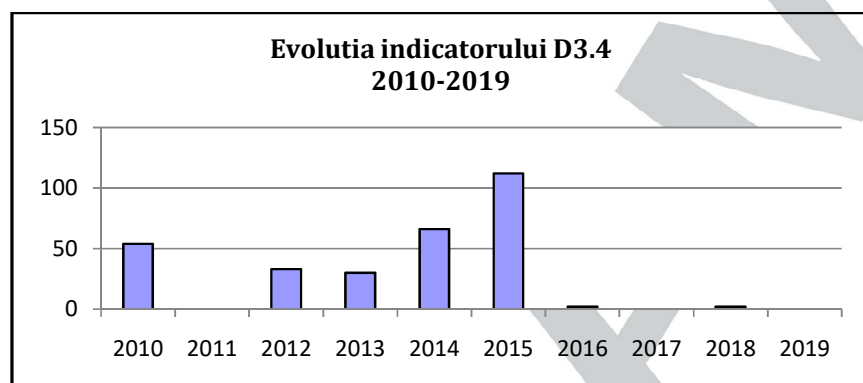
Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019, operatorul nu a rezolvat toate solicitările în mai puțin de 5 zile lucrătoare, un procent de aprox. 46% depășind această perioadă.

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

D3.4- Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
17	3	10	3	33
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
17	7	1	5	30
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
21	6	5	34	66
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
14	11	17	70	112
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
2	0	0	0	2
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	1	1	2
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului D3.4- Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
54	0	33	30	66	112	2	0	2	0

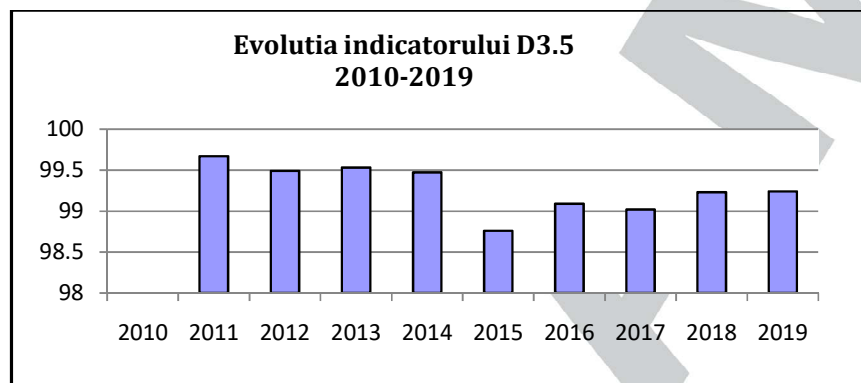
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului.

4.3.3 (e) Monitorizarea indicatorului de performanță D3.5 - Procentul de clienți contorizați raportat la numărul total de clienți

D3.5- Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
99,47	99,49	99,50	99,50	99,49
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
99,53	99,53	99,53	99,53	99,53
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
99,53	99,53	99,53	99,29	99,47
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
98,76	98,76	98,76	98,76	98,76
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
99,09	99,09	99,09	99,09	99,09
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
99,09	99,09	98,93	99,09	99,02
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
99,19	99,34	99,02	99,35	99,23
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
99,35	99,35	99,02	nemonitorizat	99,24

Evolutia indicatorului D3.5- Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți[%]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	99,67	99,49	99,53	99,47	98,76	99,09	99,02	99,23	99,24

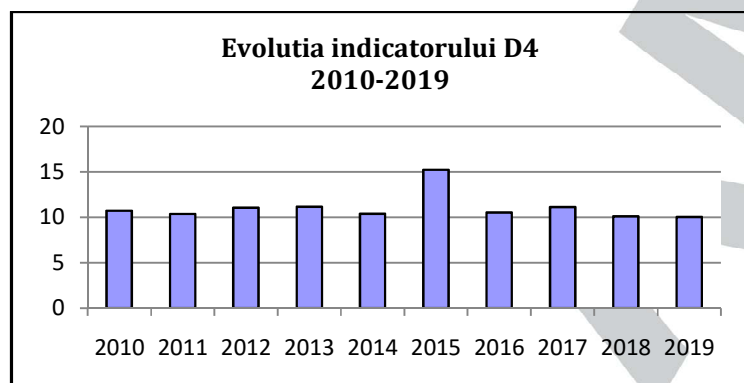
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Procentul de clienți contorizați în primele 3 trimestre ale anului 2019 este aprox. la fel cu cel din 2018.

4.3.4 Monitorizarea indicatorului de performanță D4- Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente raportată la energia termică intrată în punctul termic)

D4 - Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente raportată la energia termică intrată în punctul termic) [%]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
8,59	11,87	30,29	16,79	11,06
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8,798%	18,78%	29,05%	11,42%	11,16%
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
8,54	18,26	25,84	8,64	10,40
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
8,12	16,27	27,33	9,26	15,24
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
8,43	21,78	28,02	8,71	10,53
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
8,19	18,20	28,78	10,37	11,12
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
8,22	20,67	28,43	9,95	10,09
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
8,64	15,7	29,3	nemonitorizat	10,02

Evoluția 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 branșamente) [%]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
10,72	10,38	11,06	11,16	10,40	15,24	10,53	11,12	10,09	10,02



Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019 pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție este aprox. egală cu cea din anul 2018.

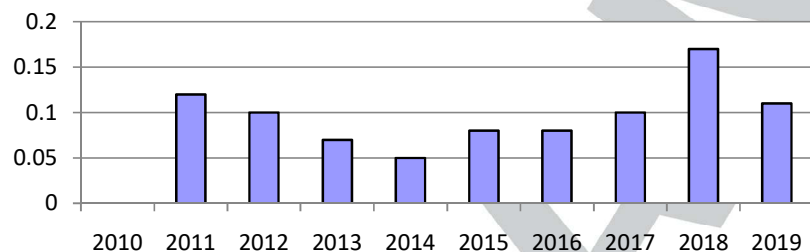
4.3.5 Monitorizarea indicatorului de performanță D5- Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută)

D5- Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [mc/Gcal]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0,06	1,37	0	0,10	0,10
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
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0,048	0,079	0,00	0,08	0,05
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0,11	0,09	0	0,12	0,08
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0,038	0,1	0	0,11	0,08
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0,05	0,19	0	0,14	0,10
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0,05	0,14	0	0,35	0,17
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0,05	0,13	0	nemonitorizat	0,11

Evoluția indicatorului D5- Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută)[mc/Gcal]

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	0,12	0,10	0,07	0,05	0,08	0,08	0,10	0,17	0,11

Evoluția indicatorului D5
2010-2019



Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019, pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție a scăzut față de anul 2018 de la 0,17 m³/Gcal în anul 2018 la 0,11m³/Gcal în anul 2019.

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

4.4.1 Monitorizarea indicatorului de performanță F1 - Contractarea energiei termice:

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:

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

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

4.4.2(c) F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 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:

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

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

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:

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:

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:

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 2019, în primele 3 trimestre, AMRSP a verificat indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică pentru activitatea Furnizare la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare, conform Programului de monitorizare care a fost transmis la RADET București.

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

- Documente primare și baza de date electronică aprobare contracte
- Documente primare și baza de date electronică evidență sistari și realimentări furnizare agent termic

- Baza de date electronică facturi emise
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Corespondență și baza de date electronică reduceri facturi

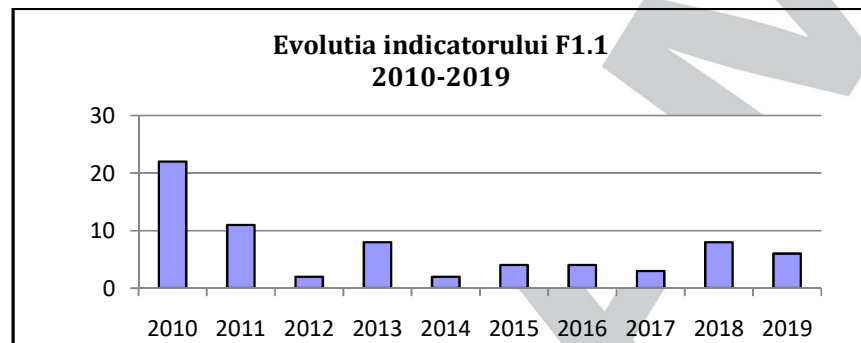
În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

AMRSP

4.4.1(a) Monitorizarea indicatorului de performanță F1.1 - Numărul de contracte încheiate

F1.1 - Numărul de contracte încheiate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	2	2
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	3	0	1	8
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	0	2	2
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	2	0	1	4
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
2	1	0	2	4
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	1	0	2	3
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	1	0	6	8
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	6	0	nemonitorizat	6

Evolutia indicatorului F1.1 - Numărul de contracte încheiate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
22	11	2	8	2	4	4	3	8	6

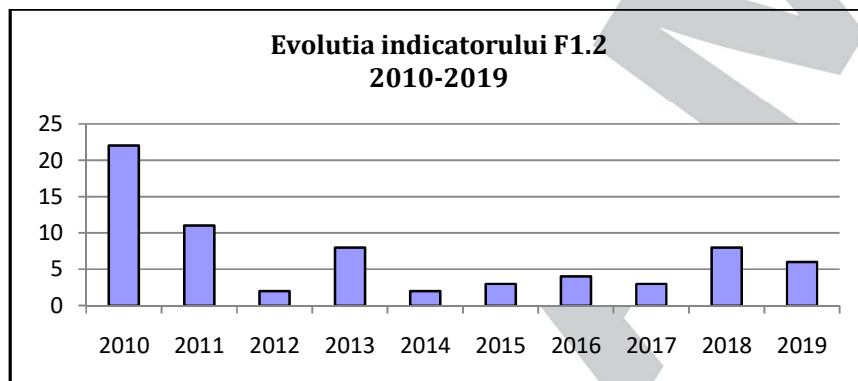
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul de contracte noi înregistrate a scăzut de la 8 contracte în 2018, la 6 contracte noi încheiate în primele 3 trimestre anul 2019.

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

F1.2- Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	2	2
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	3	0	1	8
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	0	2	2
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
1	2	0	0	3
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
2	1	0	2	4
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	1	0	2	3
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	1	0	6	8
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	6	0	nemonitorizat	6

Evolutia indicatorului F1.2- Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
22	11	2	8	2	3	4	3	8	6



Concluziile monitorizării AMRSP:

În anul 2019, toate cele 6 solicitări de contracte noi au fost rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice.

4.4.1(c) Monitorizarea indicatorului de performanță F1.3 - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale

Evolutia indicatorului F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada monitorizată nu au fost înregistrate solicitări de modificare a prevederilor contractuale.

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

Evolutia indicatorului F1.4- Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

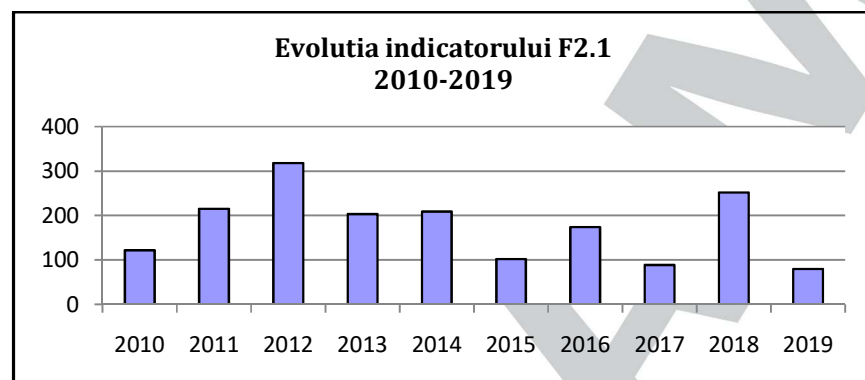
Concluziile monitorizării AMRSP:

Deoarece nu au fost înregistrate solicitări de modificare a prevederilor contractuale acest indicator nu poate fi evaluat.

4.4.2(a) Monitorizarea indicatorului de performanță F2.1 - Numărul de reclamații privind facturarea

F2.1 - Numărul de reclamații privind facturarea				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
144	68	20	86	318
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
77	40	23	63	203
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
136	27	8	38	209
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
44	25	4	29	102
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
75	64	10	25	174
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
36	23	6	24	89
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
85	38	21	108	252
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
31	24	25	nemonitorizat	80

Evolutia indicatorului F2.1 - Numărul de reclamații privind facturarea									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
122	215	318	203	209	102	174	89	252	80

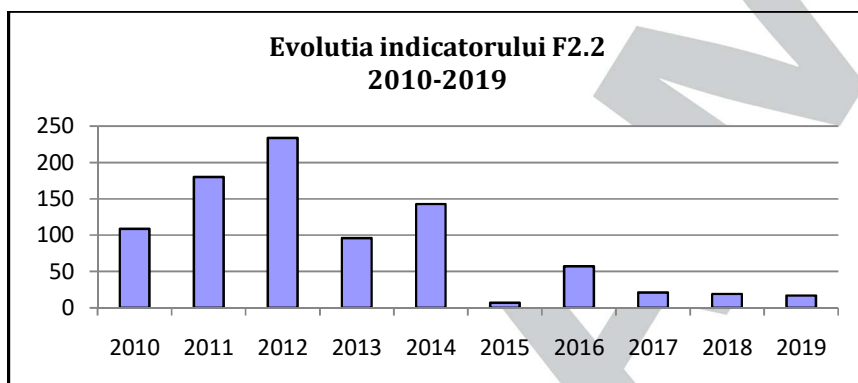
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul de reclamații privind facturarea a scăzut de aprox. de 3 o primele 3 trimestre ale anului 2019 față de anul 2018.

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

F2.2 - Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
126	58	15	35	234
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
10	26	13	47	96
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
91	21	7	24	143
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
2	0	1	4	7
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
16	10	8	23	57
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
11	5	0	5	21
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
9	1	2	7	19
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
7	5	5	nemonitorizat	17

Evoluția indicatorului F2.2 - Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
109	180	234	96	143	7	57	21	19	17

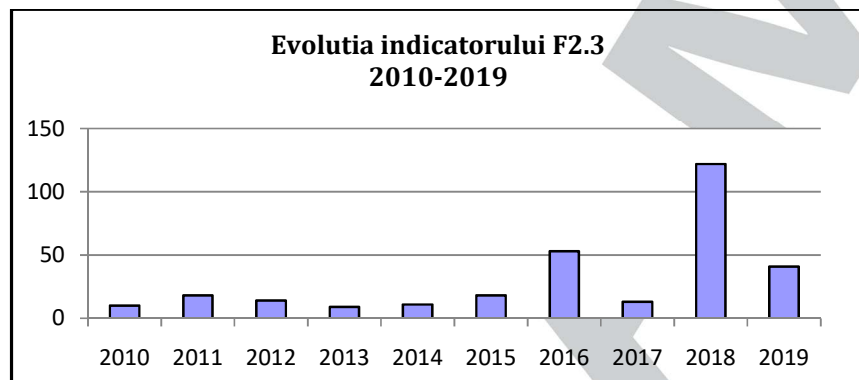
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, procentul de reclamații pe facturarea rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare a scăzut fa de anul 2018.

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

F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
8	5	0	1	14
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	3	0	4	9
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
7	1	0	3	11
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
6	5	2	5	18
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
27	7	3	16	53
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
10	1	2	0	13
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
25	35	5	57	122
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
24	14	3	nemonitorizat	41

Evolutia indicatorului F2.3 - Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
10	18	14	9	11	18	53	13	122	41

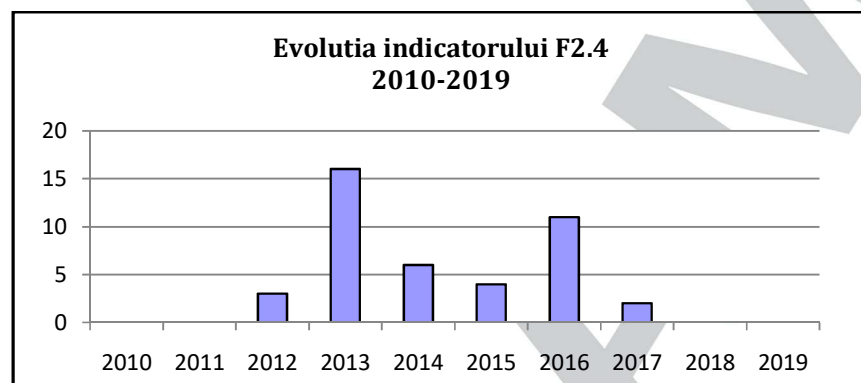
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, procentul reclamațiilor car dovedit justificate a scăzut față de anul 2018.

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

F2.4- Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
3	0	0	0	3
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
4	4	4	4	16
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
2	2	2	0	6
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
4	3	3	3	13
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
3	4	2	2	11
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1	0	1	0	2
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evoluția indicatorului F2.4- Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	3	16	6	4	11	2	0	0

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea.

4.4.2(e) Monitorizarea indicatorului de performanță F2.5 - Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea

Evoluția indicatorului F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

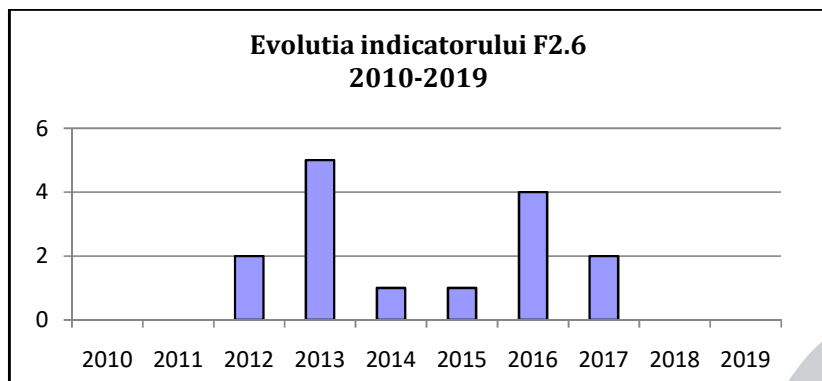
Concluziile monitorizării AMRSP:

Întrucât nu au fost înregistrate acțiuni în instanță privind facturarea acest indicator nu se poate evalua.

4.4.2(f) Monitorizarea indicatorului de performanță F2.6 - Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea

F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	2	2
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	2	0	1	5
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	1	0	1
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
0	1	0	0	1
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	2	2	4
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
1	0	0	1	2
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evolutia indicatorului F2.6 - Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	2	5	1	1	4	2	0	0



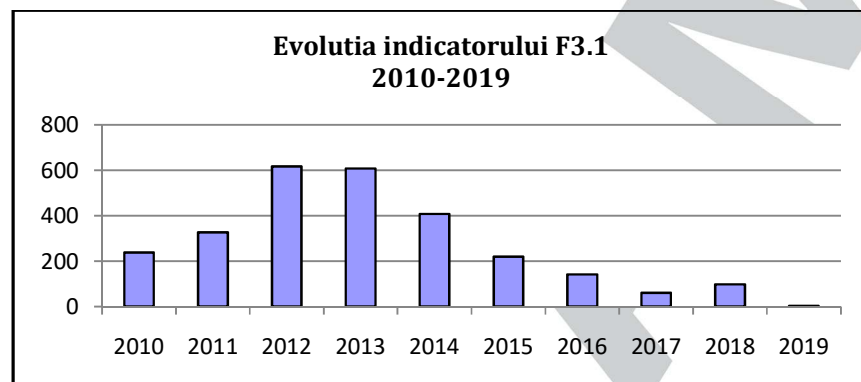
Concluziile monitorizării AMRSP:

Întrucât nu au fost înregistrate acțiuni în instanță privind facturarea acestui indicator nu se poate evalua.

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

F3.1 - Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
58	246	336	99	617
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
201	207	124	76	608
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
66	130	151	61	408
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
43	60	80	37	220
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
18	42	48	34	142
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
23	13	21	4	61
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
11	17	15	55	98
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	2	0	nemonitorizat	2

Evoluția indicatorului F3.1 - Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
238	327	617	608	408	220	142	61	98	2



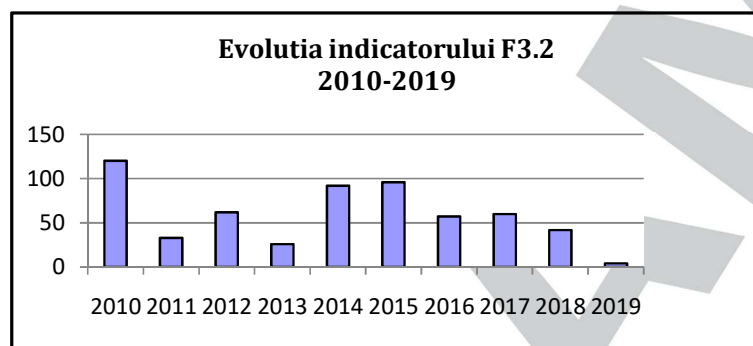
Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul utilizatorilor cărora întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată s-a dim considerabil.

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

F3.2 - Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
6	15	14	27	62
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
8	1	7	10	26
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
9	13	52	18	92
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
11	15	27	43	96
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
5	15	23	14	57
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
3	13	11	33	60
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
1	2	4	35	42
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
1	3	0	nemonitorizat	4

Evoluția indicatorului F3.2- Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
120	33	62	26	92	96	57	60	42	4

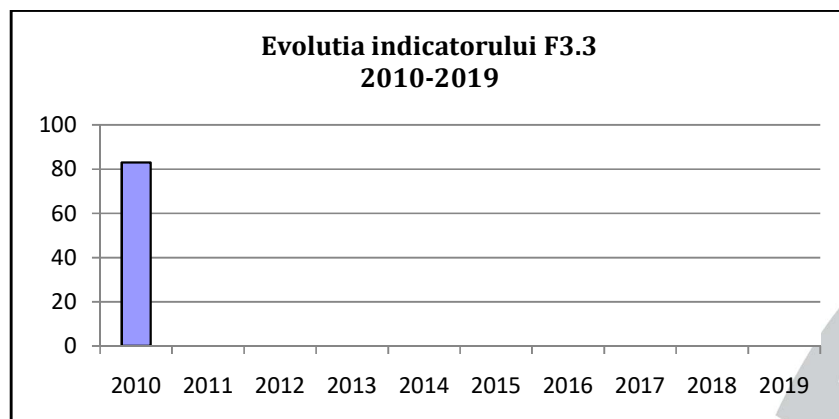


Concluziile monitorizării AMRSP:

În primele 3 trimestre ale anului 2019 procentul de utilizatori realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice a fost de 4.

4.4.3(c) Monitorizarea indicatorului de performanță F3.3- Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice

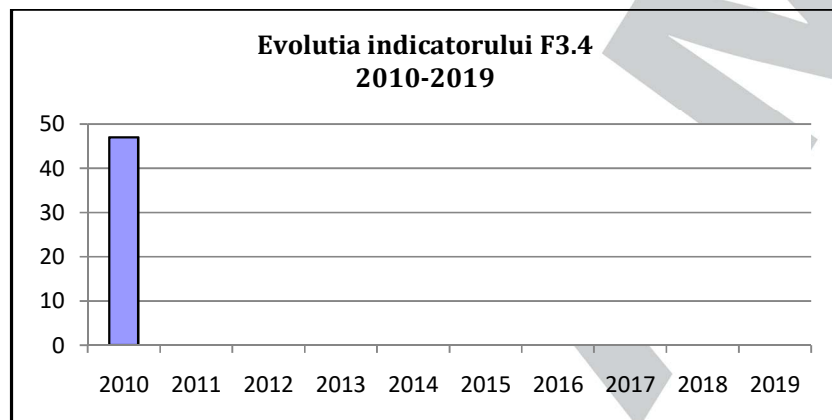
Evoluția indicatorului F3.3 - Numărul de contracte suspendate parțial sau total									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
83	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate contracte suspendate parțial sau pentru neplata facturii de energie termică, spre deosebire de anul când s-a înregistrat un număr de 83 contracte suspendate parțial a.c.c., ori încălzire).

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

Evoluția indicatorului F3.4 - Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
47	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În anul 2019 nu au fost înregistrate întreruperi datorită nerespectării clauzelor contractuale.

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

Evolutia indicatorului F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

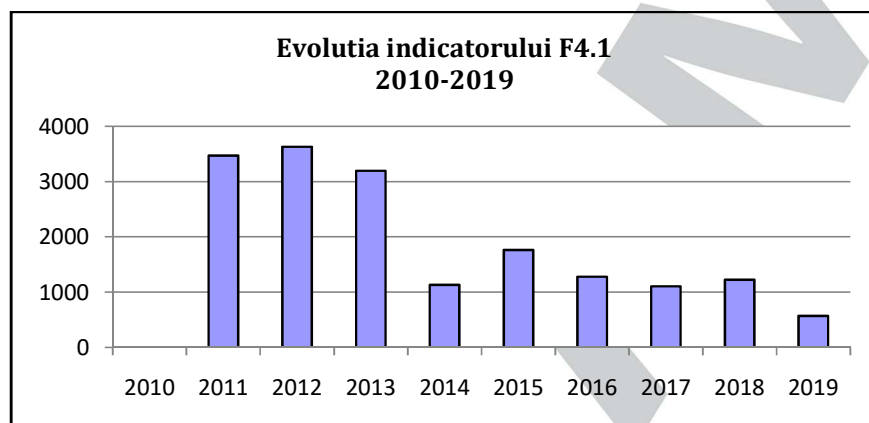
Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada monitorizată 2010-2019, nu au fost cazuri în care utilizatorii au fost alimentați în regim de restricții.

4.4.4(a) Monitorizarea indicatorului de performanță F4.1 -Numărul de sesizări scrise

F4.1 Numărul de sesizări scrise				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
711	1044	905	609	3629
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
884	569	745	998	3196
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
293	106	147	584	1130
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
381	560	313	510	1764
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
332	279	249	418	1278
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
384	232	273	217	1106
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
122	194	171	736	1223
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
159	179	231	nemonitorizat	569

Evolutia indicatorului F4.1 - Numărul de sesizări scrise									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	3474	3629	3196	1130	1764	1278	1106	1223	569

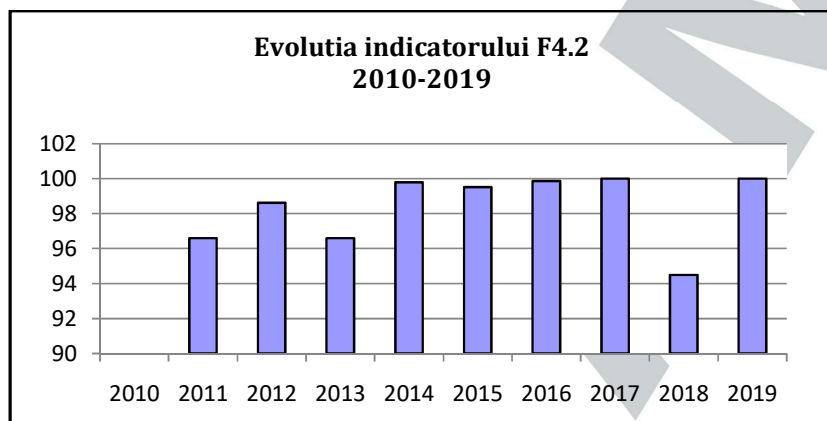
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul sesizărilor înregistrate a scăzut față de anul 2018, sesizarile scrise sunt atât format hârtie cât și format electronic- e-mail.

4.4.4(b) Monitorizarea indicatorului de performanță 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

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 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
99,6%	98,15%	97,9%	97,63%	98,32%
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
94,9%	96,5%	97,8%	97,1%	96,6%
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
99,2%	100%	100%	100%	99,80%
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
100%	98,25%	100%	99,83%	99,52%
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
99,65	100	100	99,80	99,86
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
100	100	100	100	100
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
99,17	100	82,17	96,67	94,50
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
100	100	100	nemonitorizat	100

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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	96,6%	98,32%	96,6%	99,80%	99,52%	99,86	100	94,50	100



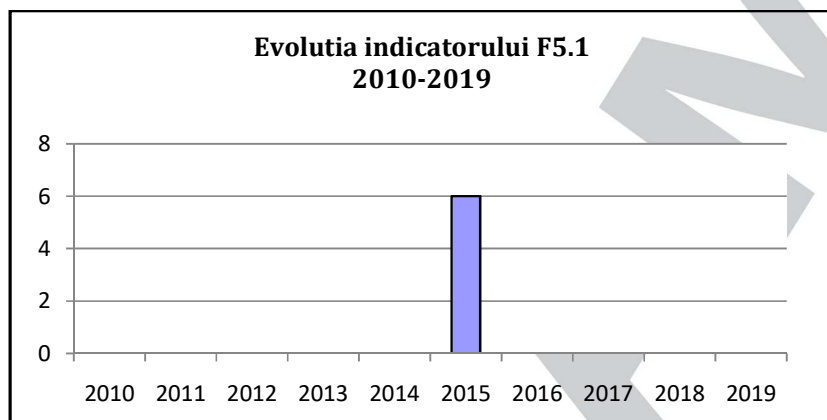
Concluziile monitorizării AMRSP:

Procentul sesizărilor la care s-a răspuns în termen mai mic de 30 de zile calendaristice a crescut de la 94,50%, înregistrat în anul 2018, la înregistrat în primele 3 trimestre ale anului 2019.

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

F5.1 - Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
0	0	0	0	0
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
0	0	0	0	0
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
0	0	0	0	0
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
6	0	0	0	6
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
0	0	0	0	0
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
0	0	0	0	0
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
0	0	0	0	0
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	0	0	nemonitorizat	0

Evolutia indicatorului F5.1 - Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	6	0	0	0	0



Concluziile monitorizării AMRSP:

În anul 2019 nu au fost înregistrate reclamații ale utilizatorilor prin care au solicitat daune operatorului din cauza nerespectării parametrilor din contract.

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

Evolutia indicatorului F5.2- Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Concluziile monitorizării AMRSP: În anul 2019 nu au fost înregistrate reclamații întemeiate referitoare la daunele provocate utilizatorilor.

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

Evolutia indicatorului F5.3- Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

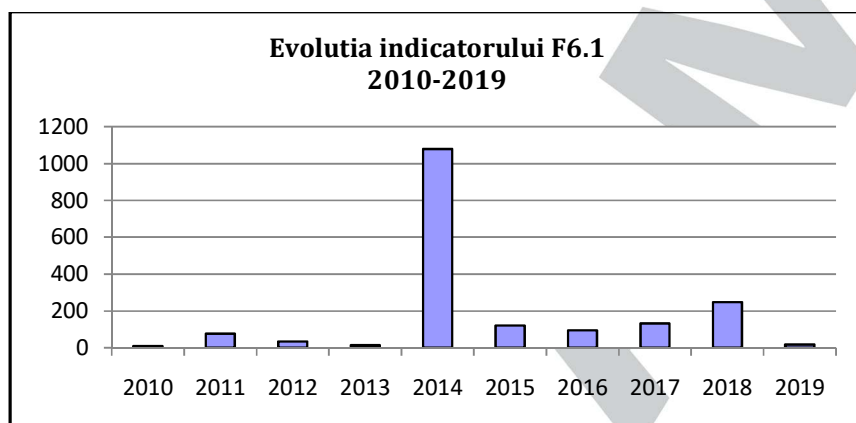
Concluziile monitorizării AMRSP:

În perioada monitorizată 2010- 2019 nu au fost înregistrate daune plătite utilizatorilor.

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

F6.1 - Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
22	5	3	4	34
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
3	5	2	4	14
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
4	3	3	1070	1080
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
18	29	10	64	121
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
40	28	7	19	94
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
26	52	26	28	132
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
79	35	28	106	248
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
12	4	2	nemonitorizat	18

Evolutia indicatorului F6.1 - Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
9	77	34	14	1080	121	94	132	248	18

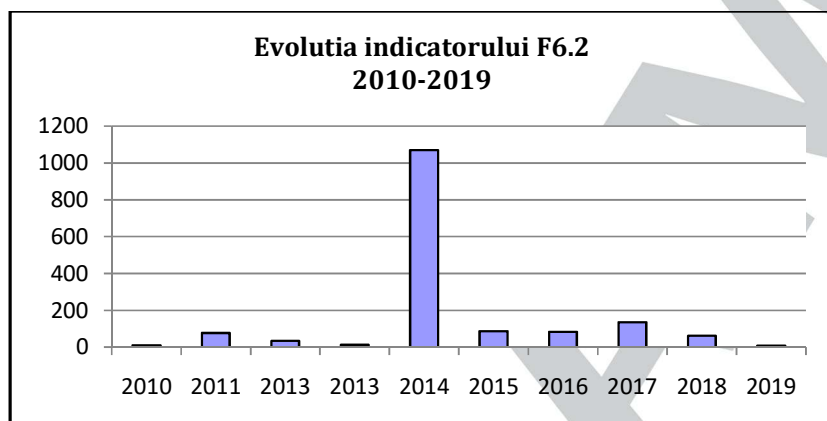
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri a scăzut în prin trimestre ale anului 2019 față de anul 2018, ținându-se cont și de, că trim. IV, când se înregistrau de obicei cele mai multe cereri, nu monitorizat.

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

F6.2- Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
22	5	3	4	34
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
2	5	2	4	13
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
3	3	3	1060	1069
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
6	29	7	45	87
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
40	22	3	19	84
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
51	51	14	19	135
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
8	8	9	37	62
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
0	7	1	nemonitorizat	8

Evolutia indicatorului F6.2 - Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
9	76	34	13	1069	87	84	135	62	8

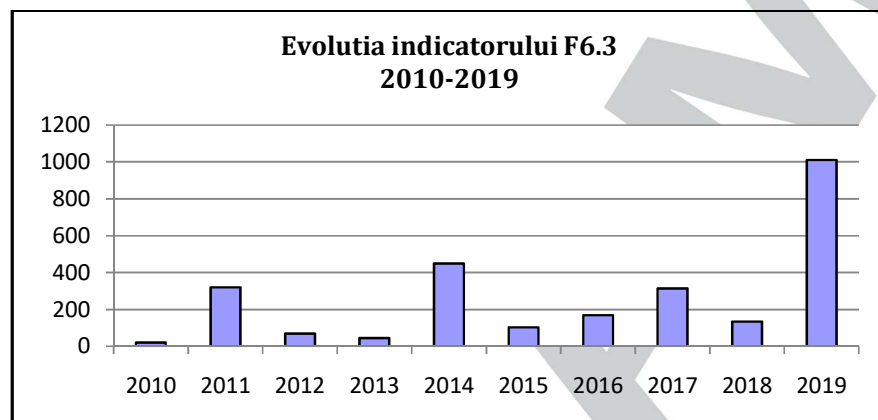
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019 au fost acordate 8 reduceri facturilor, rezultate în urma analizei făcute de operator în baza Asociației de Proprietariși care a stabilit acordare de reducerea factu

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

F6.3- Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
44,31	16,32	3,54	4,89	69,06
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
9,38	15,49	7,041	12,716	44,6311
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
11,15	3,14	3,729	431,467	449,491
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
2,62	32,57	4,36	63,51	103,05
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
102,08	33,31	1,22	32,35	168,96
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
233,14	51,00	11,04	18,89	314,07
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
22,28	17,79	15,10	78,05	133,22
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
91	610,63	309,07	nemonitorizat	1010,7

Evolutia indicatorului F6.3- Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
19,025	320,368	69,06	44,6311	449,491	103,05	168,96	314,07	133,22	1010,7

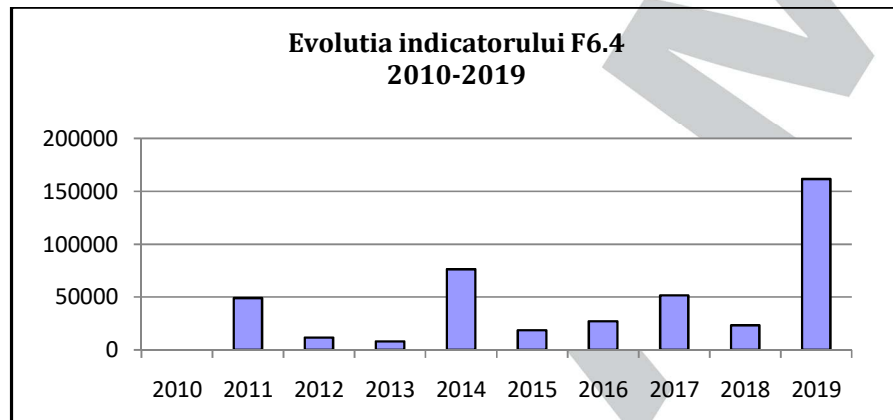
**Concluziile monitorizării AMRSP:**

În primele 3 trimestre ale anului 2019, cantitatea de energie termică scăzută din facturile emise utilizatorilor ca urmare a acordării reduceri, pentru nerespectarea de către operator a parametrilor calitate ai agentului termic, conform contractului, a fost de 1010,7 Gcal.

4.4.6(d) Monitorizarea indicatorului de performanță F6.4- Valoarea reducerilor acordate

F6.4- Valoarea reducerilor acordate [lei]				
Trim. I 2012	Trim. II 2012	Trim. III 2012	Trim. IV 2012	Total 2012
7527,91	2771,95	601,375	831,235	11732,47
Trim. I 2013	Trim. II 2013	Trim. III 2013	Trim. IV 2013	Total 2013
1975,9	2632,18	1247,139	2159,811	8015,03
Trim. I 2014	Trim. II 2014	Trim. III 2014	Trim. IV 2014	Total 2014
1895	532,86	633,55	73297,66	76359,02
Trim. I 2015	Trim. II 2015	Trim. III 2015	Trim. IV 2015	Total 2015
4894,6	5532	919,64	7070,41	18416,78
Trim. I 2016	Trim. II 2016	Trim. III 2016	Trim. IV 2016	Total 2016
16794,72	4494,49	114,01	5736,53	27139,75
Trim. I 2017	Trim. II 2017	Trim. III 2017	Trim. IV 2017	Total 2017
38320,83	8374,60	1800,14	3084,00	51579,57
Trim. I 2018	Trim. II 2018	Trim. III 2018	Trim. IV 2018	Total 2018
4420,70	2903,14	2461,60	13503,82	23289,26
Trim. I 2019	Trim. II 2019	Trim. III 2019	Trim. IV 2019	Total 2019
14808,45	95360	51363,839	nemonitorizat	161532,29

Evolutia indicatorului F6.4- Valoarea reducerilor acordate[lei]									
2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	49024,10	11732,47	8015,03	76359,02	18416,78	27139,75	51579,57	23289,26	161532,29

**Concluziile monitorizării AMRSP:**

Valoarea energiei termice reduse în primele 3 trimestre ale anului este corespunzătoare cantității de energie termică redusă din fact este 161 532,29 lei.

4.5. Concluzii monitorizare

Operatorul RADET București transmite trimestrial valorile realizate ale indicatorilor de performanță, împreună cu tabelele rezumative ale bazelor de date, în care au fost înregistrate datele necesare calculării și evaluării indicatorilor de performanță. Formatele tabelor rezumative ale bazelor de date care au fost stabilite de comun acord și care conțin informațiile necesare verificării valorilor indicatorilor de performanță, sunt respectate de operator.

În anul primele 3 trimestre ale anului 2019, monitorizarea a presupus verificarea informațiilor din documentele primare de lucru ale operatorului (ordinele de lucru, reclamațiile scrise și telefonice ale utilizatorilor, foile de manevră, fișele de avarii, diagrama de reglaj, bilanțurile energetice, etc), pentru a le compara cu informațiile din bazele de date, pe baza cărora operatorul a evaluat valorile performanțelor sale comparativ cu valorile indicatorilor de performanță aprobate prin HCGMB nr.11/2016 pentru aprobarea Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică a Municipiului București.

Prezentăm mai jos concluzii relevante pentru SACET și Serviciul prin evidențierea evoluției unor anumiți indicatori de performanță considerați esențiali, indicatori care pun în evidență randamentele instalațiilor și performanțele prestațiilor RADET din SACET.

- CTZ Casa Presei

Randamentul centralei realizat în primele 3 trimestre ale anului 2019 este de 87,27%, mai mic decât cel aprobat de 94,84%, din cauza reducerii cantității de energie termică produsă, ca urmare a scăderii cererii din partea utilizatorilor. Consumul de apă de adaos, de 2,52 m³/Gcal, este mai mare decât cel aprobat de 1,31m³/Gcal, dar nu poate fi imputabilă producătorului întrucât cauza este creșterea numărului de avarii din rețeaua termică primară în care este livrată energia termică produsă în centrala termică ca urmare a uzurii avansate a conductelor foarte vechi care trebuiesc reabilitate.

- Centrale Termice de Cvartal

Pierdere de energie termică de 15,65%, din primele 3 trimestre ale anului 2019, a înregistrat o valoare mai mare decât cea aprobată prin Regulament (13,00%) iar pierderea masică a agentului termic de 0,23 m³/Gcal, din rețeaua de distribuție a centralelor termice, a fost mai mare decât cea aprobată de 0,15 m³/Gcal, cauza reprezentând-o numărul mare de avarii datorate vechimii rețelelor termice și lipsa investițiilor pentru reabilitarea acestora.

- Rețeaua Termică de Transport

Pierdere de energie termică înregistrată în primele 3 trimestre ale anului 2019 este de 22,58 %, mai mare cu aproximativ 50% decât cea aprobată de 15,00%, ca urmare a stării avansate de uzură a conductelor, implicit a creșterii numărului de avarii. De asemenea pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport din primele 3 trimestre ale anului 2019 de 3,31 m³/Gcal a înregistrat o creștere semnificativă, mai mult decât dublarea sa, față de anii anteriori și față de valoarea aprobată de 1,45 m³/Gcal. Au fost perioade, în sezonul rece, în care pierdere de apă de adaos a depășit valoarea de 2000 tone/oră.

Durata medie de remediere a avariilor de 18,41 ore față de o durată medie aprobată de 10,00 ore se datorează faptului că cea mai mare parte a rețelei de transport este în canal termic nevizibil, intervenția necesitând operații complexe de intervenție la rețeaua de conducte (întrerupere circulație rutieră, decopertare, săpătură, înlocuire, umplutură, compactare betonare, asfaltare, etc).

Totuși, trebuie să existe la nivelul operatorului un plan coerent de îmbunătățire a duratelor sale de intervenție la remedierea avariilor care în mod sigur vor mai apărea în rețeaua de transport, datorită stării precare a acestora și a vechimii considerabile a conductelor.

Până în prezent, nivelul investițiilor pentru reabilitarea rețelei de transport a fost foarte mic, aproximativ 10% din rețea a fost reabilitată pe tronsoane mici în zonele în care au fost înregistrate avarii frecvente și de mare amploare. Aceste investiții mici nu au putut să conducă la scăderea pierderilor în rețeaua primară de transport, întrucât, din cauza vechimii mari, conductele sunt corodate iar pierderile de agent termic cresc cu fiecare an de întârziere a modernizării RTP.

- Rețeaua Termică de Distribuție

În primele 3 trimestre ale anului 2019 numărul de întreruperi accidentale a scăzut față de anii anteriori cât și față de cel prevăzut în Regulament, acest fapt reflectându-se în situația pierderilor de energie termică Astfel, pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție

a înregistrat o valoare de 10,02% în anul 2019 mai mică comparativ cu valoarea aprobată de 10,83%. Referitor la pierderea masică de apă de adaos valoarea acesteia a avut o valoare de 0,11 m³/Gcal, mai mare cu aprox. 70% față de valoarea aprobată prin Regulament, cauzele fiind avariile nedepistate la timp, golirile dese în instalațiile utilizatorilor fără anunțarea operatorului, uzura avansată a conductelor și lipsa investițiilor în rețeaua secundară.

- **Furnizare**

Pe acest segment al serviciului se identifică activități precum solicitări de brânșamente noi, încheieri de contracte, solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări de facturare a energiei termice la utilizatori pe baza cantităților determinate de indicațiilor aparatelor de măsură precum și urmărirea încasărilor și rezolvarea reclamațiilor privind facturarea. Valorile indicatorilor de performanță înregistrate în primele 3 trimestre ale anului 2019 la activitatea de furnizare au fost mai mici decât cele din anul 2018.

Capitolul 5. STAREA ACTUALĂ A SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CENTRALIZATĂ CU ENERGIE TERMICĂ DIN MUNICIPIUL BUCUREȘTI ȘI A INFRASTRUCTURII AFERENTE (SACET)

Sistemul centralizat de termoficare din Municipiul București se confruntă cu:

- uzura fizică și morală accentuată a instalațiilor și echipamentelor
- resurse financiare insuficiente pentru întreținere, reabilitare și modernizare
- pierderi mari în transport și distribuție*
- izolarea termică necorespunzătoare a fondului locativ existent

Acești factori au condus la disfuncțiuni și riscuri (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), la creșterea costurilor de transport și distribuție a energiei termice precum și o creștere a pierderilor.

- nivelul pierderilor de energie termică înregistrate în SACET este de 32,53%
- nivelul pierderilor de energie termică înregistrate în rețelele primare a fost de 25,13%
- nivelul pierderilor masice înregistrate în rețelele primare este:
 - pierderi apa daos = 7.287.209 mc
 - pierdere specifică = 3,10 mc/Gcal
- RADET București a facturat o cantitate de energie termică de doar 1.991.093,18 Gcal (SACET + CT Cvartal) față de cantitatea de energie termică cumpărată și produsă, 3.041.926,01 Gcal, rezultând o cantitate de 1.050.832,83 Gcal care nu a fost facturată (vândută), fiind considerată o pierdere

Pentru rezolvarea tuturor acestor probleme înregistrate în SACET București, în cadrul Planului de investiții pe termen lung, este inclus și proiectul major finanțat prin POIM 2014-2020 prin care se vor moderniza cca. 200 km de conductă de transport.

dinamica avariilor (2013 – 30.06.2019):

An	Avarii în rețeaua de transport primară (RTP)	Avarii în rețeaua de distribuție (RTS)
2013	637	4138
2014	749	3055
2015	678	2475
2016	666	5964
2017	772	6851
2018	942	5550
Sem. I 2019	513	2945

dinamica pierderilor din Sistem (2013 – 30.06.2019):

An	Pierderi de energie termică (%)
2013	23
2014	26,3
2015	27,56
2016	27,77
2017	28,61
2018	29,76
Sem. I 2019	32,53

dinamica consumurilor de căldură și apă caldă de consum (2013 – 30.06.2019):

An	Consumuri de căldură și apă caldă de consum (Gcal)
2013	4 072 857
2014	3 733 169
2015	3 687 555
2016	3 628 687
2017	3 642 230
2018	3 491 843
Sem. I 2019	1 991 093

Situația cantității de energie termică, din semestrul I 2019, intrată în sistemul de termoficare al Municipiului București și cea vândută (facturată) utilizatorilor este prezentată în tabelul următor:

**Energie termica in sistemul de termoficare
Semestrul I 2019**

Luna	Energie termica intrata in sistemul de termoficare	Energie termica vanduta	Pierderi de energie termica					
			primar		secundar		total	
	[Gcal]	[Gcal]	[Gcal]	[%]	[Gcal]	[%]	[Gcal]	[%]
	1	2	3	4	5	6	7	8
Ian	882 830,16	690 737,18	130 262,01	14,76	61 830,97	8,71	192 092,98	21,76
Feb	699 157,52	517 592,49	135 674,31	19,41	45 890,72	8,66	181 565,03	25,97
Mart	584 312,90	384. 009,08	161 233,02	27,59	39 070,80	9,69	200 303,82	34,28
Apr	442 892,20	296 827,95	107 946,10	24,37	38 118,15	11,92	146 064,25	32,98
Mai	186 318,06	57 511,06	111 435,55	59,81	17 371,45	24,30	128 807,00	69,13
Iunie	155 601,05	44 415,42	95 155,15	61,15	16 030,48	27,59	111 185,63	71,46
Total	2 951 111,89	1 991 093,18	741 706,14	25,13	218 312,57	10,4	960 018,71	32,53

**Indicatorii de performanță realizați până la data de 30.06.2019
Producere – CTZ Casa Presei Libere**

Indicatori de performanță	2018	2018 sem.I	2019 sem.I
P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:			
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ	33	7	17
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	0	0	0
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	0	0	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0	0	0
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0	0	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0	0	0
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	2	0	1
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ (ore)	3,45	0	7,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	0	0	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	0
P2. Calitatea energiei termice:			
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0	0	0
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0	0	0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	0
P3. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	87,78	89,95	86,94
P4. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică produsă) [m³/Gcal]	2,23	1,61	1,94

Centrale termice de Cvartal

Indicatori de performanță	2018	2018 sem.I	2019 sem.I
P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:			
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT	79	26	32
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CT	1770	813	609
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	178	113	120
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2362	1993	2339
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	0	0	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale[ore]	3,42	3,15	4,75
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CT	0	0	0

b) Durata medie a întreruperilor programate la CT[ore]		0	0	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT		0	0	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		0	0	0
P2. Calitatea energiei termice:				
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	scrise	20	5	7
	telefonice	32	18	10
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului		1	0	9
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0	0	0
P3. Măsurarea energiei termice				
P3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	incalzire	0	0	0
	apa caldă de consum	1	0	0
P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P4.1 care sunt justificate		0	0	0
P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0	0	0
P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de mediu și protecția consumatorului		0	0	0
P3.5 Procentul de clienti contorizați raportat la total clienți[%]		98,11	98,11	98,11
P4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea înregistrată de contoarele de la bransamente).[%]		10,02	9,30	10,40
P5. Pierdere masica de apă de adaos in rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]		0,22	0,22	0,32

Transport

Indicatori de performanță	2018	2018 sem.I	2019 sem.I
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:			
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0	0	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0	0	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	942	457	513
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	3397	1793	2211
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	150	65	100
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	16,48	16,05	14,65
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	13	6	5
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	21,16	21,00	21,40
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	34	13	23
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 ieșită din rețea) [%]	21,71	22,92	25,13
T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport(Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termica de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m3/Gcal]	3,27	2,84	3,10

Distribuție

Indicatori de performanță	2018	2018 sem.I	2019 sem.I
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:			
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	240	145	106
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile	7898	5448	1319

neprogramate			
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	5352	2902	1238
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	79385	42906	41258
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	59	18	42
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,18	2,96	3,16
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	7	5	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	8,67	13	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	73	41	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	0
D2. Calitatea energiei termice:			
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	scrise telefonice	3321 6586	1047 2545
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		893	87
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0	0
D3. Măsurarea energiei termice			
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	încalzire apă caldă de consum	51 34	19 10
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate		40,24	25
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		58,11	42,75
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecție a mediului sau de protecția consumatorului		2	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți		99,23	99,23
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). [%]		10,09	9,84
D5. Pierdere masica de apă de adaos în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]		0,17	0,10

Furnizare

Indicatori de performanță		2018	2018 sem.I	2019 sem.I
F1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică				
F1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament termic sau pentru modificarea racordului/bransamentului termic existent		22	9	9
F1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de bransare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de bransare este mai mic de 15/30/60 de zile:	15 zile	3	1	0
	30 zile	15	3	6
	60 zile	5	5	3
F2. Contractarea energiei termice				
F2.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori		3	2	6
F2.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice		2	2	6
F2.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale		0	0	0
F2.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice		0	0	0
F3. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate				
F3.1 Numărul de reclamații privind facturarea		83	123	54
F3.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile		19	10	12

F3.3 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 ce s-au dovedit a fi justificate	19	60	38
F3.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0	0	0
F3.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0	0	0
F3.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0	0	0
F4. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale			
F4.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	64	40	21
F4.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	63	5	4
F4.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0	0	0
F4.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0	0	0
F4.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0	0	0
F5. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor			
F5.1 Numărul de sesizări scrise	1227	668	338
F5.2 Procentul din totalul de la punctul F5.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100	100	100
F6. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate			
Valoarea pagubelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare	0	0	0
F7. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare			
F7.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	132	61	279
F7.2 Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	135	59	44
F7.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	314,06	250,93	701,64
F7.4 Valoarea reducerilor acordate(cu TVA) [lei]	51579,59	41223,97	115250,24

- Metodologia de stabilire a prețului de producere a energiei termice în cogenerare – reglementată de Ordinul ANRE nr. 83/2013
- Metodologia de determinare și monitorizare a supracompensării activității de producere a energiei electrice și termice în cogenerare de înaltă eficiență care beneficiază de schema de sprijin de tip bonus - reglementată de Ordinul ANRE nr. 84/2013
- Prețul local este format din prețul de producere al energiei termice la surse și prețul serviciilor de transport și distribuție și se stabilește, se ajustează sau se modifică cu avizul ANRE și se aprobă de către CGMB
- HCGMB nr. 141/27.07.2011 – aprobarea pretului local de facturare a energiei termice pentru populație (137 lei/Gcal, fără TVA)
- HCGMB nr. 852/12.12.2018 – aprobarea tarifelor de transport și distribuție a energiei termice livrate prin puncte termice urbane și de transport pentru agenții economici cu puncte termice proprii, a tarifului de producere și distribuție a energiei termice la Centralele Termice de Cvartal, a tarifului de producere a energiei termice la CTZ Casa Presei Libere, precum și a prețurilor locale medii de facturare a energiei termice pentru agenții economici, practicate de RADET București

Tarife actuale

Tarife la producătorul de energie termică

Începând cu data de 01.01.2019, prețurile unice pentru toate categoriile de utilizatori (casnici și noncasnici), sunt următoarele:

- ELCEN București (*tarif unic: 195,70 lei/Gcal fără TVA; Decizia ANRE 1859/21.11.2018*)
- Vest Energo (*tarif unic: 193,36 lei/Gcal fără TVA; Decizia ANRE 1871/21.11.2017*)

- c. Grivița (tarif unic: 194,70 lei/Gcal fără TVA; Decizia ANRE 1863/21.11.2017)
- d. CTZ Casa Presei Libere (tarif pentru utilizatori casnici si noncasnici: 277,54 lei/Gcal fără TVA; HCGMB nr.852/12.12.2018)

Tarife pentru transport si distribuție

- a. Tariful pentru consumatori alimentati din PT urbane (utilizatori casnici si noncasnici: 162,05 lei/Gcal fără TVA; HCGMB nr.852/12.12.2018)
- b. Tarife pentru consumatori alimentați din PT proprii (utilizatori noncasnici: 97,27 lei/Gcal fără TVA; HCGMB nr.852/12.12.2018)

Tarif local- pret local de facturare a energiei termice

-	Utilizatori noncasnici din PT Urbane	410,95 lei/Gcal fără TVA
-	Utilizatori casnici	137,00 lei/Gcal fără TVA plătit de populație 273,95 lei/Gcal subvenție
-	Utilizatori noncasnici	cu PT proprii = 334,92 lei/Gcal fără TVA din PT urbane = 489,03 lei/Gcal cu TVA 20%

HCGMB nr.852/12.12.2018

La data de 31.12.2018, structura utilizatorilor Sistemului de Alimentare cu Energie Termica in Sistem Centralizat este urmatoarea:

Tip	Titulari Contract	Puncte de Consum
Asociații prop/locatari	10 041	19 125
Gospodării individuale (imobile)	576	576
Instituții publice	317	519
Agentei economici	3 018	4 262
Alți utilizatori (sere)	11	11
Total	13 963	24 493

*asociațiile de locatari si gospodarii individuale = utilizatori casnici; 1.216.000 de locuitori; 90.54%

*519 institutii publice, 4262 agenti economici, 11 sere = utilizatori non-casnici, 8,62% din energia termica furnizata de RADET

Facturarea energiei termice consumate de utilizatori se face cu tarife diferite:

- tarif pentru consumatori casnici alimentati din PT urbane care este subventionat
- tarif pentru consumatori noncasnici alimentati din PT urbane nesubventionat
- tarif pentru consumatori noncasnici alimentati prin PT proprii (din RTP).

P probleme legate de costul ridicat al energiei termice furnizate de SACET

Cauze: Metodologia ANRE de alocare a costurilor de producere a energiei termice și electrice, în cazul CET-urilor aferente ELCEN, nu are nici o bază tehnică și economică, conducând la creșterea nejustificată a costului căldurii (vezi Studiul AMRSP privind modalitățile de reducere a facturii la încălzire (anul 2012) și Studiul ICEMENERG "Stabilirea consumului de combustibil in activitatea de cogenerare a blocului de 50 MW echipat cu turbina DSL-50 și cazan de abur C4" (anul 2015))

Pentru a se realiza o reducere sensibilă a costului unitar de producere a căldurii, în Centralele de Cogenerare actuale ale Municipiului Bucuresti este necesară:

- Modificarea Metodologiei aprobată prin Ordinul ANRE nr. 57 din 03.06.2008 si înlocuit cu Ordinul ANRE nr.84/2013 privind defalcarea costurilor anuale ale CCG pe cele doua forme de energie produse
- Anularea art.6, alin.1 din „Metodologia de stabilire si ajustare a preturilor pentru energia electrica si termica produsa si livrata din centrale de cogenerare ce beneficiaza de schema de sprijin, respectiv a bonusului pentru cogenerarea de inalta eficienta” aprobata prin Ordinul ANRE nr. 15/2015 privind stabilirea pretului de referinta al energiei termice.
- Revizuirea sistemului de tarificare a energiei electrice produsa în baza contractelor de functionare în regim de asigurare a serviciilor de sistem electroenergetic
- Redimensionarea sistemului RTP si RTS, având în vedere valoarea reală prezentă și de perspectivă a cererii de căldură
- Analiza de detaliu a posibilității concrete de reducere a costului unitar al căldurii pentru Sistemul de Transport și Distribuție existent prin:

- reducerea ponderii costurilor anuale cu personalul de exploatare
- reducerea costurilor anuale “diverse”
- Retehnologizarea surselor de producere a energiei termice

AMRSP

Capitolul 6. RELAȚIILE AMRSP CU UTILIZATORII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ȘI CU ALTE ORGANIZAȚII PROFESIONALE

Medierea litigiilor între furnizor și utilizator

În cursul anului 2019, s-au înregistrat la AMRSP 77 de petiții și/sau sesizări de la utilizatorii/beneficiarii serviciilor de încălzire și apă caldă de consum, în care erau semnalate diverse probleme precum:

- *nerespectarea de către RADET a parametrilor contractuali*
- *întreruperea încălzirii și/ sau a apei calde*
- *probleme de facturare*
- *debranșări*
- *contorizarea consumurilor de apă caldă și încălzire sau la verificarea contoarelor de măsură a consumurilor*
- *repartizarea costurilor la consumatorii din condominiu*
- *probleme interne ale asociațiilor de proprietari (utilizatori)*

Fiecare sesizare/reclamație a fost tratată în conformitate cu responsabilitățile statutare ale AMRSP, iar în baza analizelor efectuate de reprezentanții nostri am oferit petenților răspunsuri edificatoare cu identificarea soluțiilor de rezolvare.

În majoritatea cazurilor reclamațiile utilizatorilor s-au dovedit a fi adevărate, mai ales în ceea ce privește calitatea serviciilor de încălzire și apă caldă (lipsa parametrilor contractuali sau chiar nefurnizarea căldurii și apei calde), care s-au datorat situațiilor de avarii în rețelele de termoficare cu consecințe asupra parametrilor de încălzire, apă caldă furnizată de RADET. În toate aceste cazuri, în conformitate cu precizările legale, utilizatorii beneficiază de reduceri corespunzătoare ale facturilor emise de RADET.

Pentru probleme legate de situația internă a utilizatorilor (asociațiilor de proprietari) s-au transmis petenților prevederile legale și modalitatea de rezolvare în conformitate cu acestea.

Menționăm că toate petițiile au beneficiat de răspunsuri cu soluții de rezolvare legale.

Problemele reclamate de clienți se referă la:

- *modul de repartizare a costurilor privind energia termică în condominiile care au montate repartitoare de costuri*
- *metodologia de repartizare a costurilor în spațiile comune*
- *calitatea energiei termice pentru apă caldă de consum (presiune, temperatură, debit) conform Contractului de Furnizare încheiat între operator (RADET) și utilizatori (Asociația de Proprietari) – circuit recirculare a.c.c.*
- *repartizarea consumurilor de energie termică în interiorul condominiilor (repartitoarele de costuri), contorizarea separată pe scări*
- *reeșalonarea plății energiei termice, erori de facturare și probleme interne din condominiu*

În 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 parametri din Contractul de furnizare au analizat și propus soluții pentru remedierea acestor deficiențe.

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificările efectuate de reprezentantul AMRSP la locația semnalată, prin solicitarea de informații suplimentare. Răspunsurile și punctele de vedere ale AMRSP au avut la bază, acolo unde a fost cazul, informațiile, observațiile și punctele de vedere primite de la R.A.D.E.T. - furnizorul serviciului de alimentare centralizată cu energie termică.

Expertiza tehnică în sprijinul rezolvării disputelor dintre concesionar și client

1.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	10/03.01.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 5225/12.12.2018 D.na Martha Gloria Popa, str. Emil Garleanu nr. 4, bl. F, sc. A, et.10, apt. 38, sector 3, București
	Problema reclamată	Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum

	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 80/11.01.2019 către RADET Bucuresti privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET București către AMRSP nr.194/30.01.2019 că s-a remediat avaria pe conducta de transport din incinta CET Sud care afecta calitatea energiei termice furnizate utilizatorilor. In urma verificarilor, s-a constatat că parametri de calitate ai agentului termic secundar sunt în concordanta cu cei prevazuți în contractul de furnizare, mai puțin temperatura apei calde de consum care a fost de 49°C. RADET București a confirmat ca au fost acordate diminuări la facturi ca urmare a nerespectării parametrilor de calitate pentru lunile noiembrie și decembrie 2018, reducerea se va regăsi și în luna ianuarie 2019. Răspuns AMRSP nr. 244/06.02.2019 catre ANPC și către doamna Martha Gloria Popa ca s-a remediat avaria pe conducta de transport din incinta CET Sud care afecta calitatea energiei termice furnizate utilizatorilor. In urma verificarilor, s-a constatat ca parametri de calitate ai agentului termic secundar sunt in concordanta cu cei prevazuti in contractul de furnizare, mai putin temperatura apei calde de consum care a fost de 49°C. RADET București a confirmat ca au fost acordate diminuari la facturi ca urmare a nerespectarii parametrilor de calitate pentru lunile noiembrie si decembrie 2018, reducerea se va regasi și în luna ianuarie 2019.
2.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	70/10.01.2019
	Detalii petiție	Dl. Ionut Sima, Aleea Poiana Muntelui nr. 2, bl.OD3, sc.3, apt.113, sector 4, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 81/11.01.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 493/12.03.2019 in vederea remedierii unei avarii in reseaua primara a fost necesara sistarea furnizarii agentului termic la punctul termic dupa remedierea avariei apa calda de consum si incalzirea se furnizeaza la parametrii de calitate prevazuti in contractul de furnizare. Răspuns AMRSP nr. 557/20.03.2019 catre petent confirmand problema semnalata si reluarea agentului termic la parametri normali.
3.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	104/16.01.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti nr. 1697187/514/5/15.01.2019 Dl. Cristian Fagadar, str. Targu Neamt nr. 14A, bl B37, apt. 68, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petitie privind conflictul intern dintre locatarii condominiului si Asociatia de proprietari</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 184/29.01.2019 catre PMB Bucuresti Directia Relatii cu Publicul si Registratura, specificand ca pentru subiectul prezentat AMRSP nu are competenta de a interveni pentru mediere între locatarii condominiului.
4.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	142/22.01.2019
	Detalii petiție	Dl. Gheorghe Cornel Gvinda, Asociatia de proprietari Bl. 5, str. Colentina nr. 8, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 218/01.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET Bucuresti nr. 8610/12.04.2019 catre AMRSP nr. 784/17.04.2019 datorita remedierii unor avarii aparute pe reseaua termica primara au fost limitari in furnizarea agentului termic catre consumatori, dupa remedierea avariei apa calda de consum si incalzirea se furnizeaza la parametrii de calitate prevazuti in contractul

		de furnizare. Răspuns AMRSP nr. 845/23.04.2019 catre petent ca dupa remedierea avariei s-a reluat furnizarea agentului termic in limitele contractuale.
5.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	167/23.01.2019
	Detalii petiție	ANRSC nr. 700508/21.01.2019 Dl. Bogdan Oprea, str. Agatha Barseanu nr. 16, bl V30A, apt. 28, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali ai apei calde de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 215/01.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali pentru apa calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 462/07.03.2019 in vederea remedierii unei avarii in aceasta perioada a fost oprita alimentarea cu apa calda de consum la blocurile aferente punctului termic 1 Laborator. Răspuns AMRSP nr. 487/12.03.2019 catre petent si catre ANRSC, s-a remediat avaria pe conducta de termoficare aferenta circuitului secundar care afecta calitatea energiei termice furnizate utilizatorilor. In urma verificarilor si a purjari la bucla de masura existent la subsolul blocului sau eliminate impuritatile si s-a constatat ca parametri de calitate ai agentului termic secundar sunt in concordanta cu cei prevazuti in contractul de furnizare.
6.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	173/25.01.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Directia Utilitati Publice nr. 1695949/23.01.2019 Dl. Cristian Vorvoreanu, Calea Victoriei nr. 155, bl D1, sc. 1, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar furnizat de RADET</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 216/01.02.2019 catre RADET Bucuresti privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 430/25.10.2019 din care rezulta ca din cauza unor lucrari de relocare a unui camin s-a furnizat alternativ in aceasta perioada apa calda de consum pe timp de zi si agent termic pentru incalzire pe timp de noapte. Răspuns AMRSP nr.503/13.03.2019 catre petent si spre stiinta PMB - Directia Generala de Servicii Integrate (1718295/13.03.2019) confirma problema semnalata si reluarea agentului termic la parametri normali.
7.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	179/28.01.2019
	Detalii petiție	Dl. Dan Chivoiu, str. Brasov nr. 20, bl OD1, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali ai apei calde de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 217/01.02.2019 catre RADET Bucuresti privind nerespectarea parametrilor contractuali ai apei calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 464/07.03.2019 din care rezulta ca au fost sistari in furnizarea agentului termic datorita producerii unei avarii in rețeaua termica primara. Răspuns AMRSP nr. 553/20.03.2019 catre petent informand ca operatorul serviciului se obliga sa remedieze deficiențele constatate la modulul termic in cauza si a echipamentelor care nu functioneaza.
8.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	206/31.01.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 446/17.01.2019 D.na Anca Popescu, Asociatia de proprietari Bl. M22A, str. Dreptatii nr. 5, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 214/01.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele de nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum.

		Răspuns RADET catre AMRSP nr. 392/25.10.2017 din care rezulta ca cauzele de nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum se datoreaza unei indisponibilitati a instalatiei interioare de distributie din condominiu. Răspuns AMRSP nr. 502/13.03.2019 catre petent si spre stiinta ANPC cu masurile luate pentru rezolvarea problemei reclamate.
9.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	233/04.02.2019
	Detalii petiție	Liga Asociatiilor de Proprietari-HABITAT – adresa nr. C010/04.02.2019 D.na Virginia Vasile, str. Ion Tuculescu nr. 37, Bl. 07, sector 3 Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 292/08.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum si a aburului provenit din conductele RADET. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 477/11.03.2019 din care rezulta ca au fost sistari in furnizarea agentului termic datorita producerii unei avarii in rețeaua termica primara. Răspuns AMRSP nr.559/20.03.2019 ca s-a remediat avaria din rețeaua termica primara care afecta calitatea energiei termice furnizate utilizatorilor. In urma verificarilor, s-a constatat ca parametri de calitate ai agentului termic secundar nu sunt in concordanta cu cei prevazuti in contractul de furnizare, mai putin temperatura apei calde de consum care a fost de 47,12°C. Ca urmare a nerespectarii parametrilor de calitate recomandam sa se transmita operatorului cerere pentru acordare diminuari la facturi.
10.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	245/06.02.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Directia Servicii Integrate nr. 9582/28.12.2018 Asociatia de proprietari Bl. 7, str. Doamna Ghica, nr. 26, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 513/14.03.2019 confirma problema semnalata si reluarea agentului termic la parametri normali si recomandam sa se transmita operatorului cerere pentru acordare diminuari la facturi ca urmare a nerespectarii parametrilor de calitate.
11.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	276/08.02.2019
	Detalii petiție	D.na Daniela Ciobeica, Asociatia de proprietari Bl. F12C, Str. Foisorului nr. 18, sector 3 Bucuresti (email)
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 333/13.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 478/11.03.2019 din care rezulta ca in urma verificarilor facute de personalul de exploatare al sectiei, apa calda de consum si incalzirea se furnizeaza la parametri optimi. Răspuns AMRSP nr.555/20.03.2019 catre petent confirmand problema reclamata si recomandand sa se transmita operatorului cerere pentru acordare diminuari la facturi ca urmare a nerespectarii parametrilor de calitate.
12.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	287/08.02.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 19999/18.12.2018 Primaria Municipiului Bucuresti, Directia Servicii Integrate nr. 9581/28.12.2018 D.na Mirela Scurtu, Str. Soldat Modoran Ene nr. 13, Bl. M 169, sc. 1, et. 8, apt. 50, sector 5, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum</i>

	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 329/13.02.2019 catre RADET Bucuresti privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 465/07.03.2019 din care rezulta in urma demesurilor facute de personalul de exploatare al sectiei problemele in furnizarea energiei termice se datorau racordarii necorespunzatoare a unui obiect casnic din interiorul blocului ceea ce conducea la circulatia apei reci prin conducta de apa calda. Răspuns AMRSP nr. 558/20.03.2019 catre petent si PMB (1720493/20.03.2019) expunand metoda de rezolvarea a problemei reclamate.
13.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	288/08.02.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Directia Servicii Integrate nr. 1456/07.02.2019 Dl. Turlea Gabriel, Str. Romancierilor nr. 2, Bl. Z16, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 330/13.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET catre AMRSP nr. 457/05.03.2019 in urma demesurilor facute de personalul de exploatare al sectiei rezulta ca nu sunt probleme in furnizarea energiei termice din vina operatorului ci exista indisponibilitati tehnice ale instalatiei de distributie din interiorul condominiului. Răspuns AMRSP nr. 556/20.03.2019 catre petent si PMB (1720489/20.03.2019) cum că operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanta cu cei prevazuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
14.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	289/08.02.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Directia Servicii Integrate nr. 1456/07.02.2019 Dl. Turlea Gabriel, Str. Romancierilor nr. 2, Bl. Z16, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 330/13.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET nr. 11871/05.03.2019 catre AMRSP nr. 457/05.03.2019 in urma demesurilor facute de personalul de exploatare al sectiei rezulta ca nu sunt probleme in furnizarea energiei termice din vina operatorului ci exista indisponibilitati tehnice ale instalatiei de distributie din interiorul condominiului. Răspuns AMRSP nr. 554/20.03.2019 catre petent si PMB – DSI nr. 1720487/20.03.2019) cum că operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanta cu cei prevazuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
15.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	290/08.02.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Serviciul Termoeenergetic nr. 1456/07.02.2019 D.na Dana Coman, Str. Nicolae T. Sebe nr. 16, Bl. L40, sc.1, apt. 33 B, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor contractuali de calitate ai agentului termic secundar furnizat de RADET Bucuresti Asociatiei de proprietari L40</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 332/13.02.2019 catre doamna Dana Coman ca in urma verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP la operatorul

		RADET Bucuresti, s-a constatat ca au fost perioade in care furnizarea agentului termic primar a fost intrerupta pentru remedierea unor avarii pe conductele de transport, acestea afectand calitatea energiei termice.
16.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	291/08.02.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti, Serviciul Termoelectric nr. 1456/07.02.2019 D.na Alina Holcroft, Asociatia de proprietari "Basarabia-Bucovina" Bd. Basarabia nr. 90, Bl. A 2, sc. A, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic pentru incalzire si apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 328/13.02.2019 catre RADET Bucuresti privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar. Răspuns RADET 11872/07.03.2019 catre AMRSP nr. 463/07.03.2019 din care rezulta ca au fost limitari in furnizarea apei calde de consum si a incalzirii datorita unor lucrari de remediere a unor avarii aparute in rețeaua termica primara. Răspuns AMRSP nr. 611/26.03.2019 catre petent si PMB (172248/26.03.2019), s-a constatat ca au fost perioade in care furnizarea agentului termic primar a fost intrerupta pentru remedierea unor avarii pe conductele de transport, acestea afectand calitatea energiei termice. Operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
17.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	307/12.02.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 695/28.01.2019 D.na Elena Nica, Asociatia de proprietari Bl. 6, Str. Doamna Ghica nr. 24, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 386/22.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele lipsei parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET nr. 145912/16.05.2019 catre AMRSP nr. 930/16.05.2019 furnizand parametrii de calitate ai agentului termic primar si secundar in perioada 01.11.2018-20.02.2019. Răspuns AMRSP nr. 986/22.05.2019 catre petent si ANPC, s-a constatat ca au fost perioade in care temperatura la apa calda de consum a fost mai mica decat cea stabilita in contractual de furnizare agentului termic. Operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
18.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	365/20.02.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 1155/15.02.2019 D.na Elena Anca Balasoiu, Bd. Timisoara nr. 69A, Bl. C13B, sc. A, apt. 22, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum semnată de 1332 persoane din zona Drumul Taberei</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 388/22.02.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele lipsei parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum. Răspuns RADET nr. 14911/28.03.2019 catre AMRSP nr. 659/02.04.2019 prezentand principalele cauze care au generat intreruperile si neasigurarea parametrilor contractuali ai agentului termic. Răspuns AMRSP nr. 755/10.04.2019 catre petent si ANPC prezentant problemele prezentate de operator si obligatia acestuia să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de

		calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
19.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	394/25.02.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului București, Direcția Servicii Integrate nr. 1896/19.02.2019 D-na Marilena Gabriela Coman, str Aleea Lunguletu nr. 6, Bl. D14, sc. H, apt. 322B, sector 2, București
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 447/05.03.2019 către RADET București privind cauza lipsei parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET nr. 17333/03.04.2019 către AMRSP nr. 665/03.04.2019 ca parametrii de calitate ai agentului termic înregistrați în punctual de delimitare sunt în limitele contractuale. Răspuns AMRSP nr. 776/16.04.2019 către petent și PMB (1728720/16.04.2019), expunând etapele de rezolvare a problemei reclamate și recomandarea să se transmită operatorului cerere pentru acordare diminuări la facturi în cazul nerespectării parametrilor de calitate pe viitor.
20.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	395/25.02.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului București, Direcția Servicii Integrate nr. 805/22.01.2019 Dl. Bogdan Savulescu, str Veteranilor nr. 23, Bl. 4, sc. 1, apt. 18 B, sector 6, București
	Problema reclamată	<i>Petiție privind montarea de către PMB a centralelor de apartament</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 489/12.03.2019 către petent și PMB specificând că pentru subiectul prezentat AMRSP nu are competența de a interveni pentru problemele interne ale asociației, respectiv alegerea unui alt sistem de încălzire, altul decât sistemul de încălzire centralizat, în locuința proprietate privată.
21.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	396/25.02.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului București, Direcția Servicii Integrate nr. 964/28.01.2019 Dl. Cernat Liviu, str. Dimitrie Marinescu nr. 1A, Bl. C2, sc. B, apt. 49 B, sector 2, București
	Problema reclamată	<i>Petiție privind repartizarea costurilor în condominiu</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 448/05.03.2019 către RADET București privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns AMRSP nr. 490/12.03.2019 către petent și PMB specificând că pentru subiectul prezentat AMRSP nu are competența de a interveni pentru mediere între locatarii condominiului.
22.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	397/25.02.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului București nr. 1700563 / 857 / 22.02.2019 Dl. Florian Negrila, str. Rosia Montana nr. 6, Bl. 07, sector 6, București
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 451/05.03.2019 către RADET București privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET nr. 17330/26.03.2019 către AMRSP nr. 613/27.03.2019 din care rezultă că au fost limitări în furnizarea apei calde de consum și a încălzirii datorită unor lucrări de remediere a unor avarii aparute în rețeaua termică primară. Răspuns AMRSP nr. 634/29.03.2019 către petent și PMB (DSI) nr. 1723373/29.03.2019 că au fost perioade în care furnizarea agentului termic primar a fost întreruptă pentru remedierea unor avarii pe rețeaua primară, acestea afectând calitatea energiei termice. Operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor

		agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
23.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	400/26.02.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 1158/15.02.2019 Dl. Adrian Buzoianu, str. Aleea Rotunda nr. 4, Bl. H6, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 450/05.03.2019 către RADET Bucuresti privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET 17331/27.02.2019 către AMRSP nr. 621/27.03.2019 din care rezulta în urma demersurilor făcute de personalul de exploatare al secției rezulta că nu sunt probleme în furnizarea energiei termice din vina operatorului. Răspuns AMRSP nr. 667/03.04.2019 către petent ANPC operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
24.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	401/26.02.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 1157/15.02.2019 D.na Gina Dragan, str. Aleea Avrig nr. 8, Bl. P 19 BIS, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 449/05.03.2019 către RADET Bucuresti privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru încălzire și apă caldă de consum. Răspuns RADET nr. 17332/20.03.2019 către AMRSP nr. 567/20.03.2019 din care rezulta remedierea unei avarii aparute pe rețeaua termică primară ce a afectat și zona Sos. Mihai Bravu. Răspuns AMRSP nr. 593/25.03.2019 către petent și ANPC că situația s-a remediat conform verificărilor și alimentarea cu agent termic secundar pentru încălzire și apă caldă se realizează conform prevederilor contractuale.
25.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	481/11.03.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului Bucuresti nr. 1713459/26.02.2019 Dl. Pascaru Adrian, str. Aleea Vlahita nr. 3, Bl. PM 18, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind semnalarea unui abuz de putere și nereguli din partea asociației de proprietari</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 635/29.03.2019 către petent și PMB (DSI) nr. 1723374/29.03.2019 specificând că pentru subiectul prezentat, AMRSP nu are competența de a interveni pentru problemele interne ale asociației.
26.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	522/15.03.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului Bucuresti (DGSI-DSP) nr. 1714946 / 2526 / 15.03.2019 Dl. Palan Cosmin, str. Paralutelor nr. 13, Bl. P46, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Propunere parteneriat dotarea cu panouri fotovoltaice a blocurilor racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspuns AMRSP nr. 775/16.04.2019 prezentând studiile de eficiență a alimentării cu căldură și îndrumarea spre direcțiile și acțiunile pentru fondurile neramburdabile ce pot fi acesate în cadrul diverselor programe operaționale pentru dotarea cu panouri fotovoltaice.
27.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	570/20.03.2019
	Detalii petiție	Primăria Municipiului Bucuresti (DGSP-DSI) nr. 1718596 / 2939 / 20.03.2019 D.na Toma Daniela, Sos. Stefan cel Mare nr. 39, Bl. 32, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind facturarea consumului de apă caldă de consum și căldură</i>

	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 637/29.03.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum. Raspuns RADET 23511/28.05.2019 catre AMRSP nr. 1028/29.05.2019 din care rezulta ca datorita remedierii unei avarii aparute pe reseaua termica primara a fost afectata si zona Sos. Stefan cel Mare. Raspuns AMRSP nr. 1044/04.06.2019 catre petent si PMB cu rezolvarea problemelor reclamate si mentiunea ca operatorul se obligă să țină sub observație situația parametrilor agentului termic și dacă parametri de calitate nu sunt în concordanță cu cei prevăzuți în contractul de furnizare se va avea în vedere o diminuare a valorii facturii pentru energia termică furnizată.
28.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	580/22.03.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 1618/08.03.2019 Dl. Ionut Sorin, str. Dimitrie Groza nr. 10, Bl. 82, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind acordarea reducerii facturilor consumului de apa calda de consum si caldura
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 638/29.03.2019 catre RADET Bucuresti privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 23520/30.05.2019 catre AMRSP nr. 1034/30.05.2019 din care rezulta ca au fost limitari datorita remedierii unei avarii aparute pe reseaua termica primara ce a afectat si zona Colentina – Socului. Raspuns AMRSP nr. 1047/04.06.2019 catre petent si ANPC că situația s-a remediat conform verificărilor si alimentarea cu agent termic secundar pentru încălzire și apă caldă se realizează conform prevederilor contractuale.
29.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	630/29.03.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti - DSI nr. 1720092 -3107 / 28.03.2019 Dl. Adrian Pietraru, Asociatia de Proprietari Bl H1, bdul. Timisoara nr. 17, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind emiterea facturii consumului de apa calda de consum si caldura pentru luna februarie
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 666/03.04.2019 catre RADET Bucuresti nr. 25347/05.04.2019 privind cauzele care au condus la demontarea contorilor din circuitul de incalzire si justificarea facturarii unei cantitati de energie foarte mare. Raspuns RADET nr. 25347/03.05.2019 catre AMRSP nr. 887/06.05.2019 din care rezulta ca demontarea contorilor din circuitul de incalzire a fost necesara pentru realizarea verificarii metrologice periodice. In urma analizarii facturii din luna februarie s-a constatat ca in urma erorii programului informatic a fost facturata o cantitate de energie mult mai mare drept urmare au fost operate regularizari la facturarea lunii martie 2019. Raspuns AMRSP nr. 970/21.05.2019 catre petent si catre PMB nr. 1738409/21.05.2019 expunand etapele de rezolvare a problemei reclamate.
30.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	790/18.04.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 2136/02.04.2019 Dl. Comanescu Teodor, str. Aleea Piatra Mare nr. 3, Bl. 9, scara 2, et. 2, apt. 27, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind presiunea ridicata in cirecuitul de incalzire a blocului
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 857/24.04.2019 catre RADET Bucuresti nr. 30345/24.04.2019 privind cauzele presiunii ridicata din circuitul de incalzire. Raspuns RADET nr. 30345/07.06.2019 catre AMRSP nr. 1071/07.06.2019 din care rezulta ca presiunea din circuitul de incalzire a fost setata la 4,4 bari si nu a fost depasita. Raspuns AMRSP nr. 1108/12.06.2019 catre petent si ANPC expunand

		ca presiunea din circuitul de incalzire a fost de 4,4 bari la verificarea echipamentelor din subsolul blocului in data de 24.04.2016, cu mentiunea ca manometrele sunt verificate periodic la termene legale prestabilite.
31.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	794/18.04.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti-DSI nr. 1718484-3786/17.04.2019 Dl. Radulescu Marius, Aleea Pravat nr. 2, Bl Z6, sc. 1, apt. 58, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind repartizarea costurilor agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum din interiorul unui condominiu</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 971/21.05.2019 si catre PMB nr.1738406/21.05.2019 mentionand ca problema reclamata face referire la aspecte legate de problemele interne ale condominiului si nu fac parte din obiectul de activitate al AMRSP, recomandam sa va adresati compartimentelor de specialitate din cadrum PMB si ANRE.
32.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	837/23.04.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 2303/08.04.2019 D.na Carmen Chirila, str. Zamfir Olaru nr. 8, Bl. 87D, et. 3, apt. 12, sector 5, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 975/21.05.2019 catre RADET Bucuresti nr. 36231/21.05.2019 privind cauzele care au condus la nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 36231/11.06.2019 catre AMRSP nr. 1097/11.06.2019 din care rezulta ca au fost limitari datorita remedierii avariilor aparute pe rețeaua termica secundara si primara din zona. Raspuns AMRSP nr. 1107/12.06.2019 catre petent si ANPC prezentand remedierea situatiei conform verificărilor parametrilor de calitate ai agentului termic de la subsolul blocului 87D, alimentarea cu agent termic secundar pentru încălzire și apă caldă se realizandu-se conform prevederilor contractuale.
33.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	838/23.04.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 2347/09.04.2019 Dl. Catalin Alexandru, str. Schitului nr. 18, Bl. 20B, sc. A, apt. 25, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 972/21.05.2019 catre RADET Bucuresti nr. 36229/21.05.2019 privind cauzele care au condus la nerespectarea parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 36229/12.06.2019 catre AMRSP nr. 1103/12.06.2019 din care rezulta ca urmare a verificarilor de la subsolul blocului ca parametrii de calitate ai apei calde de consum nu au fost conform prevederilor contractuale. Raspuns AMRSP nr. 1117/13.06.2019 catre petent si ANPC prezentand remedierea situatiei conform verificărilor parametrilor de calitate ai agentului termic de la subsolul blocului si se vor acorda diminuare la factura de apa calda de consum din iunie 2019.
34.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	839/23.04.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 2308/08.04.2019 D.na Cristina Patentasu, str. Aleea Adrian Carstea nr. 3, Bl. 75, apt. 30, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind lipsa parametrilor de calitate contractuali ai agentului termic secundar pentru incalzire si apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 973/21.05.2019 catre RADET Bucuresti nr. 36232/21.05.2019 privind cauzele care au condus la nerespectarea perioadei de intrerupere a furnizarii agentului termic.

		Raspuns RADET nr. 36232/18.06.2019 catre AMRSP nr. 1125/18.06.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada RADET a intervenit pentru remedierea unor avarii la conductele retelelor primare de termoficare. Raspuns AMRSP nr. 1234/04.07.2019 catre petent si ANPC prezentand remedierea situatiei conform verificărilor parametrilor de calitate ai agentului termic de la subsolul blocului.
35.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	918/14.05.2019
	Detalii petiție	Asociatia de proprietari bl. 65, Sos. Colentina nr. 28, sector 2 , Bucuresti (email)
	Problema reclamată	Petitie privind nerespectarea parametrilor calitativi contractuali a apei calde de consum furnizata
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 976/21.05.2019 catre RADET Bucuresti nr. 36230/21.05.2019 privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 36230/02.07.2019 catre AMRSP nr. 1212/02.07.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada RADET a intervenit pentru remedierea unor avarii la conductele retelelor primare de termoficare. Raspuns AMRSP nr. 1233/04.07.2019 catre petent prezentand remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali.
36.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	944/17.05.2019
	Detalii petiție	Dl. Eugen Craciun, Asociatia de proprietari bl. 65, Sos. Colentina nr. 28, sector 2, Bucuresti (email)
	Problema reclamată	Petitie privind nerespectarea parametrilor calitativi contractuali a apei calde de consum furnizata
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 976/21.05.2019 catre RADET Bucuresti nr. 36230/21.05.2019 privind cauzele nerespectării parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 36230/02.07.2019 catre AMRSP nr. 1212/02.07.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada RADET a intervenit pentru remedierea unor avarii la conductele retelelor primare de termoficare. Raspuns AMRSP nr. 1233/04.07.2019 catre petent prezentand remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametrii contractuali.
37.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	995/23.05.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti-DSI nr. 5094/23.05.2019 Dl. Bomboiescu Florian, Bl C8, sc. 3, str. Segovia nr. 1, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind debransarea de la sistemul centralizat de incalzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1046/04.06.2019 catre RADET Bucuresti nr. 40450/05.06.2019 privind documentele necesare de deconectare a unui consumator dintr-un condominiu. Raspuns RADET nr. 40450/28.06.2019 catre AMRSP nr. 1193/28.06.2019 cu lista documentelor necesare pentru deconectare unui consumator dintr-un condominiu. Raspuns AMRSP nr. 1233/04.07.2019 catre petent prezentand documentele necesare debransarii.
38.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1009/27.05.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti-DSI nr. 5123/24.05.2019 D.na Panduru Valentina, Calea Rahova nr. 329, bl. 11A, sector 5, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind debransarea partiala de la RADET
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 1116/13.06.2019 catre petent si PMB prezentand legislatia care reglemnteaza relatia dintre furnizor si utilizator si criteriile de debransare precum si numarul de utilizatori din condominiu debransati legal.
39.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1246/08.07.2019
	Detalii petiție	Dl. Ionut Sima, Aleea Poiana Muntelui nr. 2, bl.OD3, sc.3, apt.113,sector

		4, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petitie privind verificarea metrologica a contoarelor de bransament</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1261/09.07.2019 catre RADET Bucuresti nr. 49235/09.07.2019 privind lipsa avizului metrologic la contorul de bransament si procedura de recuperare a energiei termice si a cantitatii de apa rece in cazul in care se constata defectiunea contorului. Raspuns RADET nr. 49235/16.07.2019 catre AMRSP nr. 1315/17.07.2019 confirmand ca verificarile metrologice a contorilor este efectuata din data de 13.05.2019. Demontarea contorilor a avut loc in data de 06.05.2019 iar montarea dupa verificare s-a efectuat in data de 16.05.2019. Raspuns AMRSP nr. 1414/01.08.2019 atestand faptul ca sistemul de masura are buletin de verificare metrologica adica nu da erori de inregistrare.
40.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1282/11.07.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 10678/27.06.2019 D.na Laura Haloiu, str. Bulevardul Basarabia nr. 78, Bl. 36, apt. 25, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petitie privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali a apei calde de consum furnizata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1353/23.07.2019 catre RADET Bucuresti nr. 52875/23.07.2019 privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 52875/01.08.2019 catre AMRSP nr. 1409/01.08.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada RADET a intervenit pentru remedierea unor avarii la conductele retelelor primare de termoficare. Raspuns AMRSP nr. 1465/07.08.2019 catre ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum si remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametrii contractuali. Raspuns AMRSP nr. 1471/08.08.2019 catre petent cu instintarea de a anunta Asosociatia de proprietari pentru a intocmi cerere de diminuare a facturii.
41.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1285/11.07.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 10677/27.06.2019 Dl. Cristian Lac, str. Camil Ressu nr. 27, Bl.N1, apt.56, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petitie privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali a apei calde de consum furnizata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1352/23.07.2019 catre RADET Bucuresti nr. 52876/23.07.2019 privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 52876/05.08.2019 catre AMRSP nr. 1445/05.08.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada Centrala Termoelectrica Sud a fost inchisa pentru efectuarea reviziei programate. Raspuns AMRSP nr. 1502/13.08.2019 catre ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum precum si remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametrii contractuali.
42.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1362/24.07.2019
	Detalii petiție	Primaria Municipiului Bucuresti-DSI nr. 7319/22.07.2019, Dl. Liviu Panait, str Almasu Mare nr. 5-7, sector 4, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petitie privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali a apei calde de consum furnizata</i>
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1371/25.07.2019 catre RADET Bucuresti nr. 53608/25.07.2019 privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 53608/13.08.2019 catre AMRSP nr. 1506/13.08.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada petentul a transmis aceeasi sesizare si la RADET, de unde a primit raspuns, iar

		problemele semnalate au fost rezolvate. Raspuns AMRSP nr. 1597/02.09.2019 catre PMB si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum precum si remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali.
43.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1462/07.08.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 12609/25.07.2019 D.na Cristina Mihaescu, str. Calea Dorobanti, nr.111-131, Bl.9, apt.99, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind nerespectarea parametrilor de calitate contractuali a apei calde de consum furnizata
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1500/13.08.2019 catre RADET Bucuresti nr. 58379/13.08.2019 privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 58379/03.09.2019 catre AMRSP nr. 1698/04.09.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada au fost afectate mai multe puncte termice datorita unei avarii la retea termica primara. Raspuns AMRSP nr. 1629/09.09.2019 catre ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum (avarie retea primara), remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali precum si acordarea diminuarii energiei termice ce se va scadea din consumul înregistrat in luna august 2019.
44.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1717/20.09.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 15301/20.09.2019 Dl. Iustin Vasile, str. Stefan Burileanu nr.1-3, Bl. E21, apt.5, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1742/25.09.2019 catre RADET Bucuresti nr. 69138/25.09.2019 privind cauzele nerespectarii parametrilor contractuali ai agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 69138/24.10.2019 catre AMRSP nr. 1938/24.10.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada au fost afectate mai multe puncte termice datorita remedierii unei avarii la retea termica primara. Sistarea furnizarii fiind anuntata pe site-ul RADET si prin afisaj la fiecare scara. Raspuns AMRSP nr. 2055/05.11.2019 catre ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum (avarie retea primara), remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali precum si acordarea diminuarii energiei termice ce se va scadea din consumul înregistrat in luna octombrie 2019.
45.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1718/20.09.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 15300/10.09.2019 Dl. Iustin Vasile, str. Stefan Burileanu nr.1-3, Bl. E21, apt.5, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1742/25.09.2019 catre RADET Bucuresti nr. 69138/25.09.2019 privind cauzele care au condus la intreruperea furnizarii agentului termic secundar pentru apa calda de consum. Raspuns RADET nr. 69138/24.10.2019 catre AMRSP nr. 1938/24.10.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada au fost afectate mai multe puncte termice datorita remedierii unei avarii la retea termica primara. Sistarea furnizarii fiind anuntata pe site-ul RADET si prin afisaj la fiecare scara. Raspuns AMRSP nr. 2055/05.11.2019 catre ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum (avarie retea primara), remedierea situatiei reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali precum si acordarea diminuarii energiei termice ce se va scadea din consumul înregistrat in luna octombrie 2019.

46.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1720/20.09.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 15302/10.09.2019 D.na Liliana Palera, Bd. Banu Manta nr.18, Bl. 28, apt. 147, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 1743/25.09.2019 către RADET Bucuresti nr. 69136/25.09.2019 privind cauzele care au condus la la intreruperea furnizării agentului termic secundar pentru apa caldă de consum. Raspuns RADET nr. 69136/24.10.2019 către AMRSP nr. 1939/24.10.2019 din care rezulta ca in aceasta perioada au fost oprite toate punctele termice de pe raza sectorului 1 datorita opririi CET VEST. Sistarea furnizării fiind anunțată pe site-ul RADET si prin afisaj la fiecare scara a blocurilor afectate. Raspuns AMRSP nr. 2055/05.11.2019 către ANPC si petent prezentand cauza lipsei apei calde de consum (oprire CET VEST), remedierea situației reluand furnizarea apei calde de consum la parametri contractuali precum si acordarea diminuării cantității de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
47.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1869/14.10.2019
	Detalii petiție	PMB(DSI) nr. 1780306/10152/1/10.10.2019 Dl. Costniuc Ion, str. Sos Pantelimon nr. 243, Bl. 52, apt. 134, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind repartizarea consumurilor de energie termica între consumatorii condominiului.</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 1925/23.10.2019 către PMB si petent prezentand ordinele si normele tehnice prin care se face repartizarea costurilor lunare de incalzire.
48.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	1952/28.10.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 166543/26.09.2019 Dl. Alexandru Mirea, Bd. Ion Mihalache nr. 315B, apt. 2, sector 1, Bucuresti (email)
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 2057/05.11.2019 către RADET Bucuresti nr. 81818/06.11.2019 privind cauzele care au condus la intreruperea furnizării agentului termic secundar pentru apa caldă de consum.
49.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2065/06.11.2019
	Detalii petiție	Asociația de proprietari bl. F12C, str. Foisorului, nr. 18, sector 1, Bucuresti (email)
	Problema reclamată	<i>Petiție privind funcționarea defectuoasă a sistemului de termoficare</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Solicitare AMRSP nr. 2057/05.11.2019 către RADET Bucuresti nr. 81818/06.11.2019 privind cauzele care au condus la intreruperea furnizării agentului termic secundar pentru apa caldă de consum.
50.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2230/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 166543/26.09.2019 Dna. Gabriela Capatana, Calea Vacaresti nr. 220-224, bl. 69B, sector 4, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirecționare prin adresa nr. 2289/05.12.2019 către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre știința ANPC, pentru soluționare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competența institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 către AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2399/12.12.2019 către ANPC si petent prezentand

		situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
51.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2231/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20672/21.11.2019 Dna. Alina Andries, Str. Masina de Paine nr. 10, bl. R30, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2290/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2400/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
52.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2232/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20649/21.11.2019 Dl. Alin Daianu, Str. Deleni nr. 8, bl. T63, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2291/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2401/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
53.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2233/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20698/21.11.2019 Dl. Alexandru Giuglea, Str. Delfinului nr. 6, bl. 42, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2292/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2402/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de

		furnizare.
54.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2234/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20675/21.11.2019 Dna. Raluca Stoica, str. Intrarea Reconstructiei 1, nr. 24, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2294/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2403/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
55.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2235/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20671/21.11.2019 DL. Mircea Vasile, str. Luncsoara nr. 5, bl. 75, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2293/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2404/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
56.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2236/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20678/21.11.2019 Dl. Cristian Deaconu, Bd. Bucurestii Noi nr. 76, bl. 12, apt. 88, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2295/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competent institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2405/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.

57.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2238/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20679/21.11.2019 Dl. Mihnea Zirna , Sos. Pantelimon nr. 245, bl. 51, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirecționare prin adresa nr. 2296/05.12.2019 către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București Ilfov, spre știința ANPC, pentru soluționare întrucât aspectele reclamate nu mai intra în competența instituției. Răspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 către AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezultă că în perioada reclamată, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termică iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natură juridică cu acesta. Răspuns AMRSP nr. 2406/12.12.2019 către ANPC și petent prezentând situația RADET și cauza nerespectării parametrilor contractuali precum și condițiile acordării diminuării cantității de energie termică pentru perioada în care nu au fost asigurați parametrii contractuali de furnizare.
58.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2239/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20669/21.11.2019 Dna. Mihaela Chirac, Str. Prometeu nr. 4-6, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum și încălzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirecționare prin adresa nr. 2297/05.12.2019 către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București Ilfov, spre știința ANPC, pentru soluționare întrucât aspectele reclamate nu mai intra în competența instituției. Răspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 către AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezultă că în perioada reclamată, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termică iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natură juridică cu acesta. Răspuns AMRSP nr. 2407/12.12.2019 către ANPC și petent prezentând situația RADET și cauza nerespectării parametrilor contractuali precum și condițiile acordării diminuării cantității de energie termică pentru perioada în care nu au fost asigurați parametrii contractuali de furnizare.
59.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2241/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20662/21.11.2019 Dna. Elena Brencă, Calea Mosului nr. 272, bl. 16, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum și încălzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirecționare prin adresa nr. 2298/05.12.2019 către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București Ilfov, spre știința ANPC, pentru soluționare întrucât aspectele reclamate nu mai intra în competența instituției. Răspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 către AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezultă că în perioada reclamată, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termică iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natură juridică cu acesta. Răspuns AMRSP nr. 2408/12.12.2019 către ANPC și petent prezentând situația RADET și cauza nerespectării parametrilor contractuali precum și condițiile acordării diminuării cantității de energie termică pentru perioada în care nu au fost asigurați parametrii contractuali de furnizare.
60.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2242/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20667/21.11.2019 Dl. Ionuț Paraschiv, str. Aripilor nr. 10, bl. 6E, sector 1, Bucuresti
	Problema reclamată	Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă

		<i>de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2295/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2409/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
61.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2243/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20661/21.11.2019 Dna. Ana Maria Andrei, str. Azurului nr. 3, bl. 114A, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2300/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2410/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
62.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2244/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20670/21.11.2019 Dna. Mihaela Radulesu, str. Gheorghe Saidac nr. 7, bl. 27, apt. 31, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2301/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2411/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
63.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2245/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20668/21.11.2019 Dna. Iulia Ionita, str. Negoii nr. 8, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizării agentului termic pentru apa caldă de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2302/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre

		stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2412/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
64.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2246/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20666/21.11.2019 Dl. Ferenc Forgach, Str. Soldat Ene Modoran nr. 6, bl. M94, apt. 76, sector 5, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2303/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2413/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
65.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2247/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20660/21.11.2019 Dna. Alina Munteanu, Str. Matei Basarab nr. 96, bl. L122, apt. 32, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2304/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2414/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
66.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2248/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20663/21.11.2019 Dl. Corneliu Pallos, Str. Nerva Traian nr. 23-25, bl. M 71, apt. 77, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2305/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai

		intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2415/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
67.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2249/29.11.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20647/21.11.2019 Dl. Adrian Pacurar, Str. Caloian Judetul nr. 8, bl. D 19 B, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2306/05.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1038/05.12.2019 catre AMRSP nr. 2363/09.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2416/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
68.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2317/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 19805/08.11.2019 Dl. Victor Stanescu, Bd. Tineretului nr. 27, bl. 18, sector 4, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2338/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2417/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
69.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2319/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20682/21.11.2019 Dl. Alexandru Fiastru, Bd. Iuliu Maniu nr. 75-77, bl. 2A, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	<i>Petiție privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire</i>
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2339/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare, intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr.

		2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2418/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
70.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2320/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20681/21.11.2019 Dna. Ioana Pasculescu, Bd. Iuliu Maniu nr. 170A, bl. H, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2340/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2419/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
71.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2323/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20680/21.11.2019 Dna. Camelia Nichitelea, str. Calea Giulesti nr. 111, bl. 5, sector 6 Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2341/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2420/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametrii contractuali de furnizare.
72.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2330/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 21074/22.11.2019 Dl. Stefan Florea, str. Tunari nr. 64, bl. 24C, apt. 18, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2342/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar

		ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2421/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
73.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2332/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 21075/22.11.2019 Dl. Mihai Danaila, Sos. Stefan cel Mare nr. 36, bl. 30 B, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2343/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2422/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
74.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2334/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 21077/22.11.2019 Dna. Corina Fornade, Bd. Ferdinand I nr. 124, sector 2, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2344/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta. Raspuns AMRSP nr. 2423/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
75.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2335/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 21073/22.11.2019 Dna. Andreea Guraliuc, str. Foisorului nr. 16, bl. F 11 C, sector 3, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum si incalzire
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Redirectionare prin adresa nr. 2345/06.12.2019 catre Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara Termoeenergetica Bucuresti Ilfov, spre stiinta ANPC, pentru solutionare intrucat aspectele reclamate nu mai intra in competenta institutiei. Raspuns ADITBI nr. 1072/10.12.2019 catre AMRSP nr. 2386/11.12.2019 din care rezulta ca in perioada reclamata, RADET a fost operatorul serviciului public de alimentare cu energie termica iar ADITBI nu a avut niciun raport contractual sau de natura juridica cu acesta.

		Raspuns AMRSP nr. 2424/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
76.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2360/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20676/21.11.2019 Dna. Ana Negura, str. Olanesti nr. 6, bl. 38, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 2425/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.
77.	Nr. de înregistrare AMRSP/ Data	2361/06.12.2019
	Detalii petiție	ANPC nr. 20677/21.11.2019 Dna. Nicoleta Tatueanu, Calea Giulesti nr. 44, bl. 7, sector 6, Bucuresti
	Problema reclamată	Petitie privind intreruperea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum
	Demersuri întreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Raspuns AMRSP nr. 2426/12.12.2019 catre ANPC si petent prezentand situatia RADET si cauza nerespectarii parametrilor contractuali precum si conditiile acordarii diminuarii cantitatii de energiei termice pentru perioada in care nu au fost asigurati parametri contractuali de furnizare.

Pentru toate aceste litigii, care au fost adresate direct AMRSP sau redirecționate de către instituții ale Administrației Publice, petenții nu au revenit cu solicitări pe temele prezentate, motiv pentru care AMRSP a considerat ca răspunsul final adresat petentului (cât și expeditorului acolo unde petentul s-a adresat altei instituții publice) a fost mulțumitor și edificator, fapt ce a condus la stingerea litigiilor.

7. Concluzii și recomandări A.M.R.S.P.

Concluzii generale

În baza rezultatelor monitorizărilor și analizei tehnico-economice prezentate în capitolele anterioare, se pot concluziona următoarele:

Concluzii privind infrastructura necesară Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare:

- sistemul centralizat de termoficare din Municipiul București se confruntă cu o uzură fizică și morală accentuată a instalațiilor și echipamentelor, resurse financiare insuficiente pentru întreținere, reabilitare și modernizare, pierderi mari în rețeaua de transport (aprox.45% pe timp de vară), izolare necorespunzătoare. Acești factori au condus la creșterea costurilor de transport și distribuție a energiei termice și la scăderea calității serviciului. Datorită condițiilor existente în sistem și particularităților infrastructurii de producere, transport, distribuție, a calității și proprietăților radiatoarelor în cadrul sistemelor centralizate de încălzire, cantitatea de energie termică ajunsă la utilizator este mai mică decât cea de la sursă, diferența regăsindu-se în pierderi pe tot lanțul, de la sursă la beneficiar. Pierderile de energie termică și agent termic în sistem centralizat, în special în rețeaua primară de transport, pun în evidență capacitatea și calitatea de furnizare a operatorului, în condiții de eficiență.

Concluzii privind legislația specifică Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare:

- Prin aprobarea Legii nr.225/2016, atribuțiile A.N.R.S.C. din domeniul alimentării cu energie termică în sistem centralizat au fost transferate către A.N.R.E. Astfel, potrivit competențelor acordate prin prezenta lege, A.N.R.E. eliberează licențe, elaborează metodologii pentru domeniul serviciilor de utilități publice din sfera sa de reglementare și pentru piața acestor servicii și monitorizează modul de respectare și implementare a legislației aplicabile acestor servicii. De asemenea, legea modifică prevederi privind atribuțiile autorităților publice locale în delegarea gestiunii în concordanță cu noile Directive Europene.
- Transferul competențelor unei singure autorități de reglementare în ceea ce privește serviciul public de alimentare centralizată cu energie termică este benefic pentru acest serviciu întrucât nu vor mai exista diferențe de reglementare între activitatea producere în cogenerarea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat.
- Următoarea etapă în armonizarea prevederilor legislative este modificarea Legii nr.325/2006 a serviciului public de alimentare cu energie termică. În acest sens grupul de lucru format din reprezentanți ai AMRSP și ai PMB, au făcut propuneri și observații de modificare a acestei legi, care au fost transmise Comisiei pentru Industrii și Servicii a Camerei Deputaților.

Concluzii privind finanțarea Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare:

- **Fundamentarea tarifelor**
Fundamentarea tarifelor se face pe baza structurării elementelor de cheltuieli propuse de operator, pe tipuri de tarife prevăzute prin Ordinul nr. 66 din 28 februarie 2007 privind aprobarea Metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/ tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat.
- **Ajustări tarifare**
Operatorul este îndreptățit să solicite, după caz, ajustări ale tarifelor sau modificări ale acestora.
În conformitate cu prevederile art.13, alin. 1) din Ordinul ANRSC nr. 66/2007 de aprobare a Metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/ tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat "prețurile și tarifele locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică se pot ajusta, de regulă, la un interval de 3 luni, cu avizul A.N.R.E., pe baza cererilor de ajustare primite de la operatorul economic, însoțite de documentația de fundamentare a costurilor."

Ajustarea prețurilor/tarifelor locale pentru producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice se realizează avându-se în vedere următoarele criterii:

- *pentru cheltuielile cu combustibilul tehnologic, energie electrică, apă și materiale, cu pondere semnificativă în preț/ tarif, se ia în calcul modificarea prețurilor de achiziție față de precedenta ajustare, în limita prețurilor de pe piață;*
- *consumurile specifice de combustibil, energie electrică, apă, vor fi luate în calcul cel mult la nivelul celor avute în vedere în prețul existent;*
- *cheltuielile cu personalul se fundamentează în funcție de legislația în vigoare, corelată cu principiul eficienței economice;*
- *în preț/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;*
- *nivelurile de preț sau de tarif local pentru serviciile publice de producere, transport și distribuție a energiei termice se determină pe baza analizei situației economico-financiare a operatorului economic, precum și a influențelor reale primite în costuri, determinate de evoluția prețurilor și a tarifelor în economie, precum și de cantitățile livrate.*

- **Modificări ale tarifelor**

În cazul în care, după ajustarea prețurilor și tarifelor locale, furnizorii de combustibili și de energie electrică modifică prețurile de livrare, având ca efect majorarea prețului energiei termice produse, autoritățile administrației publice locale pot aproba recalcularea corespunzătoare a prețurilor, începând cu data primei livrări făcute la noile prețuri, fără modificarea nivelului costurilor celorlalte elemente de cheltuieți și a cotei de profit, cu avizul operativ al autorității competente.

- **Metodologii utilizate**

Ajustarea sau modificarea prețurilor/tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică se fundamentează de către operatorul serviciului, potrivit anexelor nr. 1 - 4 din Metodologia de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/ tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat aprobată prin Ordinul ANRSC nr. 66/ 2007.

Ajustarea sau modificarea prețurilor locale de producere a energiei termice se efectuează în conformitate cu formulele de calcul prevăzute la art.16, art.17 și art.18 din Metodologia de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor/tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat aprobată prin Ordinul ANRSC nr. 66/ 2007.

- **Reactualizări ale tarifelor aprobate**

Operatorul este îndreptățit să solicite imediat o reactualizare de tarif în cazul apariției unor "evenimente extraordinare" care pot antrena o modificare substanțială a cheltuielilor înregistrate pentru prestarea serviciilor, după cum urmează:

- *apariția unor evenimente externe în afara controlului operatorului sau puterii de influență a acestuia;*
- *schimbări în standardele de mediu și/ sau sănătate în legătură cu calitatea apei calde menajere furnizată consumatorilor sau de asigurare a unor condiții de mediu în zona serviciului și sistemului;*
- *primirea sau accesarea de credite cu garanții guvernamentale cu rata dobânzii sub nivelul pieței, care refinanțează împrumuturile existente, efectuate la nivelul pieței, dacă o asemenea primire sau accesare are ca efect reducerea substanțială a costurilor operatorului;*
- *apariția unor evenimente de "Forță majoră" care ar genera inevitabil costuri suplimentare ale operatorului sau o reducere a costurilor (care ar conduce la o reducere a tarifelor), iar costurile majorate nu sunt acoperite de asigurări;*
- *apariția unor modificări discriminatorii ale legislației specifice contrare obligației de serviciu public cu impact major asupra situației economice a operatorului;*
- *înregistrarea unei evoluții anuale negative a consumurilor de energie termică (căldură și apă caldă de consum) facturate utilizatorilor. Operatorul va avea dreptul la o compensare suplimentară numai pentru o scădere a cantității de energie termică vândută cu mai mult de 5% față de cantitățile vândute în anul anterior.*

Operatorul va putea să recupereze eventualele încasări mai mici rezultate din aplicarea

tarifelor aprobate, dar va trebui să înapoieze eventualele încasări mai mari înregistrate față de cele estimate prin tarif, caz în care suntem în situația de supracompensare.

- **Supracompensarea**

Supracompensarea operatorului serviciului de alimentare cu energie termică se poate înregistra atunci când:

- *la nivelul operatorului în cursul unui an contractual se înregistrează venituri mai mari decât cele estimate la începutul anului, având drept cauză creșterea producției vândute la utilizatori și dacă prin deducerea cheltuielilor realizate la nivelul producției vândute se înregistrează un profit mai mare decât cel estimat prin aplicarea tarifului anterior aprobat;*

- *dacă pe parcursul unui an contractual apare o scădere semnificativă a prețurilor la combustibil sau la energia electrică, și operatorul aplică în continuare valoarea tarifului aprobat anterior datei de modificare a acestora și în cazul în care nu a avut loc o modificare corespunzătoare a tarifelor;*

- *la nivelul operatorului se înregistrează venituri suplimentare celor care se datorează realizării producției de bază iar cheltuielile înregistrate pentru realizarea acestora nu sunt cheltuieli eligibile pentru furnizarea serviciului de alimentare cu energie termică, generând în felul acesta o majorare nejustificată a compensației oferită operatorului la nivelul cheltuielilor înregistrate de acesta în cursul anului contractual respectiv.*

În toate cazurile când se constată o supracompensare a operatorului, autoritățile administrației publice din Municipiul București au dreptul să solicite recuperarea sumelor considerate în cazul supracompensării.

Pentru punerea în aplicare a dreptului autorităților de recuperare a supracompensărilor operatorul va prezenta acestora rezultatele bilanțului contabil anual și un raport de auditare al acestui bilanț întocmit de un auditor autorizat.

Concluzii privind operatorul Serviciului Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare – RADET București:

- Începând cu data de 05.10.2016, conform Hotărârii Tribunalului București pronunțată în Dosarul nr. 35232/3/2016 a fost deschisă procedura generală a insolvenței la RADET București. ROMINSOLV S.P.R.L. a fost numit Administrator judiciar în conformitate cu prevederile Legii nr.85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență.
- Insolvența presupune o reorganizare judiciară într-un timp util și rezonabil, într-o manieră obiectivă și imparțială, cu un minim de costuri. Insolvența nu înseamnă faliment, ci reorganizare judiciară și asigurarea continuității serviciului public de alimentare cu energie termică. Prin punerea sub protecția Tribunalului se asigură normalizarea activității, astfel că pe perioada insolvenței:
 - *Se suspendă de drept toate acțiunile judiciare sau măsurile de executare silită*
 - *Furnizorii de servicii (electricitate, gaz, apă) nu au dreptul, în perioada de observație și reorganizare să sisteze serviciile către debitor*
 - *Stoparea curgerii dobânzilor, majorărilor de întârziere și a penalităților pentru creanțele negarantate*
 - *Posibilitatea modificării clauzelor contractelor de credit pentru a asigura echivalența viitoarelor prestații*
 - *Reșalonarea datoriilor se va face pe o perioadă de trei ani, cu posibilitatea prelungirii cu încă un an; acționarii sau asociații pot instrăina acțiunile*
 - *Posibilitatea redresării companiei printr-un plan de reorganizare întocmit în conformitate cu dispozițiile legii*
 - *Insolvența va asigura continuitatea serviciului public de alimentare cu energie termică*
 - *Insolvența asigură unui tratament egal al creditorilor de același rang și respectarea ordinii de prioritate a creanțelor*
 - *Insolvența asigură accesul la surse de finanțare în procedurile de reorganizare, cu crearea unui regim adecvat pentru protejarea acestor creanțe.*

Începând cu data de 01.12.2019, RADET București a intrat în procedura de faliment, conform Ședinței de încheiere din data de 17.04.2019, pronunțată de Tribunalul București în dosarul nr. 5232/3/2016.

În aceste condiții **Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București-Ilfov (A.D.I.T.B.I.)**, pe baza mandatului general și specific primit, a efectuat delegarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat a Municipiului București către **Compania Municipală Termoelectrică București S.A.(C.M.T.B)**, urmand ca activitatea de monitorizare și reglementare a serviciului sa fie preluată de către **A.D.I.T.B.I.**

În aceste condiții de mai sus și ținând cont de prevederile art. 5, alin.2, lit.n din statutul **Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București-Ilfov (A.D.I.T.B.I.)**, obligația privind activitatea de **mediere și soluționare a conflictelor dintre utilizatori și operatorii din aria teritorială a A.D.I.T.B.I., revine exclusiv A.D.I.T.B.I.**

În consecință, începând cu 01.12.2019, **AMRSP nu mai are competențe** în ceea ce privește soluționarea conflictelor dintre utilizatori și operatori în monitorizarea și reglementarea tehnică a serviciului public de alimentar în sistem centralizat cu energie termică a Municipiului București. Astfel, pentru problemele legate de calitatea serviciilor, utilizatorii din Municipiul București, se vor adresa **Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoelectrică București-Ilfov**, care prin statutul său, are obligația de a pune la dispoziție toate informațiile solicitate legate de serviciul public de alimentare cu energie termică din aria teritorială a unităților administrative membre.