

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim III -2016

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

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

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

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

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

În luna noiembrie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice, a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.III – 2016 pentru activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare, CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtăre și pentru activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 1, 2, 3, 4 și 5.

În data de **08.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 83/08.11.2016 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”.

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

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	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

**Indicatori de performanta – Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. III- 2016**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	7
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	2.5
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	92.51
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	2.79
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 7 întreruperi cauzate de terti, toate ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. III 2016, aceasta a fost de 19.202,01 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim.III 2015 când a fost înregistrată o producție de 19.225,68 Gcal. Scaderea procentuală a fost de aprox. 0,12%. În aceste condiții, randamentul centralei a scăzut de la 94,55% în trim.III 2015 la 92,51% în trim.III 2016. A crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,058 MWhg/MWht în trim.III 2015 la 1,081 MWhg/MWht în trim.III 2016. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 3,51 mc/Gcal în trim.III 2015 la 2,79 mc/Gcal în trim.III 2016, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din cauza avariilor din rețeaua de transport. Concluzia este că încărcarea optimă a CAF-urilor duce la reducerea consumurilor specifice aferente centralei.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat că cele 7 întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, în număr de 7, au fost cauzate de lucrările la RTP. Acestea au avut durata medie de 10,66 ore, afectând consumatorii racordați direct la CTZ (Casa Presei).

În data de **09.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 84/09.11.2016 semnată de

reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare –CT Cvartal și de cei ai AMRSP, care este atașată Raportului:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

Indicatori de performanță - Producere - CT Cvartal trim. III- 2016

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	36
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	563
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	782
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	0
	telefonice	4
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
	1	
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
	0	

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	incalzire	0
	Apa caldă de consum	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	
	0	
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	
	0	
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
	0	
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți[%]	
	98,11	

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	29,63
-----------	--	--------------

P5	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,072
-----------	--	--------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - CT Cvartal		
-	Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 17%, de la 54 în trim.III 2015 la 46 în trim.III	

	2016, crescand in schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 654 în trim.III 2015 la 782 în trim.III 2016. A fost înregistrată o întrerupere cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a ramas la valoarea de 3,00 ore/avarie in trim.III 2016 la fel ca in trim.III 2015. În perioada analizată nu au fost înregistrate reclamații scrise privind calitatea energiei termice, iar cele telefonice au crescut de la o reclamație înregistrată în trim.III 2015 la 4 reclamații în trim.III 2016. A fost înregistrată o singura reclamație privind calitatea energiei termice în trim.III 2016 care a fost din vina distribuitorului, reprezentand 25% din totalul reclamațiilor înregistrate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 29,63%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2015, când a fost înregistrată o valoare de 20,86%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,072 mc/Gcal în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2015 când a fost înregistrată o valoare de 0,022 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Sectia Centrale Termice si Furnizare - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 36 întreruperi neprogramate, 10 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (28%), 20 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrica a ENEL (56%) si 6 ca urmare a întreruperilor in alimentarea cu apa potabila din rețeaua ANB (16%). Întreruperile accidentale, in numar de 46 sunt grupate astfel: 45 întreruperi cu durata mai mica de 4 ore (97,8%) si o întrerupere cu durata mai mare de 12 ore (2,2%). In ceea ce priveste indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost înregistrate 4 reclamații telefonice, 2 au fost pentru lipsa temperatura si 2 pentru apa calda murdara. Singura reclamație justificata a fost înregistrata gresit intrucat reclamația privind lipsa temperaturii la a.c.c. din data de 14.07.2016, a fost cauzata de lipsa consumului de a.c.c. in bloc, la baza blocului temperatura fiind de 52°C. In ceea ce priveste pierderile de energie termica, am constatat ca cea mai mare pierdere procentuala a fost înregistrata la CT caporal Balan, 63,79%, din cauza reducerii numarului de utilizatori si la CT 18A – 63,11%.

În data de **10.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 85/10.11.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport - STDF Sector 1 Trim. III – 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	10
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	189
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12.93
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 1

Trim.III- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	80
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	122
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1438
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.33
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	26
	telefonice	69
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		19
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	incalzire	0
	Apa caldă de consum	2
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		50
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.42

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) [%]	26,00
-----------	---	-------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal]	0
-----------	---	---

**Indicatori de performanta – Furnizare - STDF Sector 1
trim. III- 2016**

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

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

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

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III- 2016 – STDF Sector 1	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Rețeaua de transport.</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.III 2016 a crescut cu aprox. 14% fata de cel înregistrat în trim. III 2015 de la 19 întreruperi înregistrate în trim.III 2015 la 22 întreruperi înregistrate în trim.III 2016. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 92 (PT,MT) înregistrat în trim.III 2015 la 189 utilizatori înregistrați în trim. III 2016. Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 a scăzut de la 7 înregistrate în trim.III 2015, la 6 întreruperi în trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 20,03 ore/avarie înregistrate în trim.III 2015, la 12,93 ore/avarie înregistrate în trim.III 2016. <i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 9%, de la 133 în trim.III 2015 la 122 în trim.III 2016, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 24%, de la 1777 în trim.III 2015 la 1438 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la o întrerupere înregistrată în trim.III 2015 la 2 întreruperi în trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,70 ore/avarie înregistrată în trim.III 2015 la 4,33 ore/avarie în trim.III 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 7 reclamații în trim.III 2015 la 26 în trim.III 2016, iar cele telefonice au crescut de la 51 în trim.III 2015 la 69 în trim.III 2016. Au fost înregistrate 19 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 20% din totalul reclamațiilor privind calitatea

	energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 26,00%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 24,96%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 8 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Astfel, au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata cuprinsă între 24 și 30 ore și 2 întreruperi cu durata de 36 ore. Una dintre întreruperile de 36 ore a implicat intervenția în remedierea a 3 avarii în data de 19.09.2016, două pe conducta cu Dn500 din Calea Grivitei și una pe conducta cu Dn500 pe str. Turda, reparația constând în înlocuirea unor cupoane de teava și sudarea de petice. Aceasta întrerupere a afectat 16 PT. Cea de-a doua întrerupere de 36 ore a fost înregistrată în data de 20.09.2016, la conducta cu Dn600 și Dn200. În perioada întreruperii au fost remediate 4 avarii, prin sudarea de petice, fiind afectate 6 puncte termice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 412 ore. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: au fost înregistrate două întreruperi din cauza unor lucrări de modernizare pe canal distanță la PT 3 și 5 Aviatiei. Întreruperile accidentale, în număr de 122 sunt grupate astfel: 35 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (29%) și 87 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (71%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (6% din întreruperile mai mari de 4 ore). În data de 30.07.2016 a fost înregistrată o întrerupere care a avut durata de 16,50 ore, la PT Stirbei Voda, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. și care a afectat 7 utilizatori iar în data de 03.09.2016 a fost înregistrată o întrerupere care a avut durata de 48 ore, la PT 3-11 Duca, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. și care a afectat 5 utilizatori. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.III 2016, s-a constatat că numărul acestora este de 26 reclamații scrise și 69 reclamații telefonice. Cele 95 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: - apa murdară – 26 reclamații (27,4%), - alte cauze – 3 reclamații (3,2%), - lipsa presiunii – 4 reclamații (4,2%), - lipsa temperaturii – 60 reclamații (63,1%) și - lipsa recirculației – 2 reclamații (2,1%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 19 au fost justificate, reprezentând un procent de 20%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN. Pentru indicatorii din activitatea „Furnizare”, în trim.III 2016, în baza de date a operatorului nu au fost înregistrate documente care să constituie valori ale indicatorilor de performanță.

În data de **15.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 86/15.11.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport - STDF Sector 2

Trim. III - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	95
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	12
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	15.37
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	85.60
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie - STDF Sector 2

Trim.III - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	199
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	301
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4678
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.69
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	43
	telefonice	173
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		31
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		

	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa calda de consum</i>	0
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	50
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.77

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) [%]	27,67
-----------	---	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0
-----------	---	----------

**Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 2
trim. III - 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	5
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	3
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	7
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

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

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - STDF Sector 2	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2016 a scazut cu aprox. 15% fata de cel inregistrat in trim. III 2015, respectiv de la 31 la 27 intreruperi . A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 172 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2015 la 95 utilizatori inregistrati in trim. III 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 18 intreruperi inregistrate in trim.III 2015, la 12 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 37,70 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015, la 15,37 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 18%, de la 247 în trim.III 2015 la 301 în trim.III 2016, a crescut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 40%, de la 2813 în trim.III 2015 la 4678 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 3 intreruperi inregistrate in trim.III 2015, la 5 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 2,73 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015 la 2,69 ore/avarie in trim.III 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 58 reclamatii in trim.III 2015 la 43 in trim.III 2016, iar cele telefonice au scazut de la 233 in trim.III 2015 la 173 in trim.III 2016. Au fost inregistrate 31 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 14% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 27,67%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2015, când a înregistrat o valoare de 26,44%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 19 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. Dintre acestea, una a fost inregistrata in data de 18.07.2016, ora 22,00, a avut durata de 68 ore, a fost localizata la conducta Dn800 din str. Dna Ghica Gherase, in carosabil. Au fost remediate 3 avarii in zone diferite ale conductei prin inlocuirea unor curbe si tronsoane de conducta iar intreruperea a afectat 6 PT care alimenteaza 27 blocuri. O alta intrerupere cu durata de 53 de ore a fost inregistrata in data de 05.09.2016, in zona Mihai Bravu la conducta Dn200, Dn700 si Dn900. Au fost remediate in aceasta perioada 4 avarii prin inlocuire de vane si sudare de petice in zone diferite ale conductelor. Au fost afectate 19 PT si 5 agenti economici. Este de apreciat organizarea operatorului ca la o intrerupere sa mobilizeze mai multe echipe pentru remedierea unui numar mai mare de avarii la o singura intrerupere, aceasta ducand la o continuitate mai mare in furnizarea agentului termic si reducerea pierderilor de agent termic prin golirea o singura data a conductei. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 415 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca cele 8 întreruperi neprogramate au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 301 sunt grupate astfel: 56 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (19%) și 245 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (81%). Au fost inregistrate 5 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (9% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 27.07.2016 a fost inregistrata o intrerupere cu durata de 37 ore la PT 24 Delfinului, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. care a afectat 3 utilizatori si a necesitat inlocuirea conductei de a.c.c. si recirculare. O alta intrerupere a fost inregistrata in data de 28.08.2016, cu durata de 23 ore, la PT 3 socului, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. Aceasta a afectat 11 utilizatori iar lucrarea de remediere a constat in inlocuirea unei conducte din subsolul blocului B11. In Ordinul de lucru nu se specifica data/ora intreruperii si data/ ora PIF. In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire, inregistrate in baza de date a operatorului in trim.III 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 43 reclamatii scrise si 173 reclamatii telefonice. Cele 216 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 38 reclamatii (17,6%), alte cauze – 4 reclamatii (1,9%), lipsa presiune – 5 reclamatii (2,3%), lipsa temperatura – 168 reclamatii (77,7%) si lipsa recirculatie – o reclamatie (0,5%). Din totalul reclamiilor privind calitatea energiei termice, 31 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 14%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective.

	Au fost înregistrate 2 reclamații scrise privind instalațiile de măsură, care în urma verificărilor, făcute de personalul de exploatare al operatorului, s-au dovedit a fi nejustificate. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Au fost înregistrate 5 reclamații privind facturarea, din cele 5 reclamații, 3 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile și numai una s-a dovedit a fi justificată. În trim.III 2016 au fost înregistrate 7 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând blocuri, dar nu a fost înregistrat niciun utilizator realimentat. Au fost înregistrate 2 solicitări de diminuare de facturi ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dar care s-au dovedit a fi nejustificate.
--	--

În data de **17.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 87/17.11.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Transport - STDF Sector 3 Trim. III - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	26
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	87
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20,00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	33,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 3

Trim.III - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	672
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6833
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.45
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	33.50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	164
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	2

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	44
	telefonice	210
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	8
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	incalzire	0
	Apa caldă de consum	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

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) [%]	31,98
-----------	--	--------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0
-----------	--	----------

Indicatori de performanță - Furnizare - STDF Sector 3

trim. III - 2016

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

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	16
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	17

F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	69
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	3
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0,69
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	114,00

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - STDF Sector 3	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2016 a scazut cu aprox. 23% fata de cel inregistrat in trim. III 2015 de la 32 intreruperi inregistrate in trim.III 2015, la 26 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 252 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2015 la 87 utilizatori inregistrati in trim. III 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 19 intreruperi inregistrate in trim.III 2015, la 5 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 45,80 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015, la 20,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 6%, de la 633 în trim.III 2015 la 672 în trim.III 2016 iar numărul utilizatorilor afectați a scazut cu aproape 11%, de la 7584 în trim.III 2015 la 6833 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.III 2015 la 3 intreruperi in trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 2,65 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015 la 2,45 ore/avarie in trim.III 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 36 reclamatii in trim.III 2015 la 44 in trim.III 2016 iar cele telefonice au crescut de la valoarea de 161 reclamatii in trim.III 2015 la 210 reclamatii in trim.III 2016. Au fost inregistrate 8 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 3,00% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,98%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2015, când a înregistrat o valoare de 31,61%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 21 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, durata cea mai mare a fost înregistrata in data de 05.09.2016 pe Sos. Mihai Bravu si B-dul Decebal la conducta cu Dn200, Dn500 si Dn 700. fiind afectate 25 PT. Operatorul a mobilizat mai multe echipe de interventie in aceasta perioada si a remediat 5 avarii situate in zone diferite ale conductei primare si la racorduri, unde fusesera depistate pierderi de agent termic. Astfel a fost redusa cantitatea de agent termic care s-ar fi pierdut in

	cazul opririlor pentru remedierea fiecărei avarii în parte și ar fi fost afectată și continuitatea în furnizarea de energie termică pentru utilizatori. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că întreruperile accidentale, în număr de 672 sunt grupate astfel: 91 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (14%) și 581 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (86%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (4% din întreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare întrerupere, de 62 ore, a fost înregistrată în data de 09.07.2016 la PT1 Sulea pe canal distantă, circuitul de a.a.c. afectând 6 utilizatori. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim.III 2016, am constatat că numărul acestora este de 44 reclamații scrise și 210 reclamații telefonice. Cele 254 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdară – 68 reclamații (26,8%), alte cauze – 3 reclamații (1,2%), lipsa presiunii – 11 reclamații (4,3%), lipsa temperaturii – 172 reclamații (67,7%). Din totalul reclamațiilor, privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 3%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații justificate este la „lipsa temperaturii”, 67,7% cauzele fiind obiective. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În trim.III 2016 au fost înregistrate 16 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, 17 fiind realimentați ca urmare a achitării sumelor restante. Au fost înregistrate 3 solicitări de diminuare de facturi ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care s-au dovedit a fi justificate. Au fost acordate 3 diminuări ale facturilor cu cantitatea de 0,69 Gcal cu valoarea de 114 lei.
--	--

În data de **22.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 88/22.11.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

Indicatori de performanță – Transport - STDF Sector 4

Trim. III – 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0

T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	20
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	57
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	10,75
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	26.25
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	22
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 4 Trim.III - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	30
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	982
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	208
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3460
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.47
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5.33
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	20
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	59
	<i>telefonice</i>	158
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		57
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		50
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.97

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea	23,49
-----------	---	--------------

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

În data de **24.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 89/24.11.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 4 trim. III - 2016

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

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	8
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	6
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	28
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III- 2016 – STDF Sector 4		
-	<i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2016 a scazut cu aprox. 20% fata de cel	

	inregistrat in trim. III 2015, de la 24 intreruperi inregistrate in trim.III 2015 la 20 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. A scazut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 83 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2015 la 57 utilizatori inregistrati in trim. III 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la zero intreruperi ,inregistrate in trim.III 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 13%, de la 9,31 ore/avarie inregistrate in trim.III 2015, la 10,75 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 18%, de la 246 în trim.III 2015 la 208 în trim.III 2016, a scazut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 3774 în trim.III 2015 la 3460 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o intrerupere inregistrata in trim.III 2015 la 4 intreruperi in trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,27 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015 la 3,47 ore/avarie in trim.III 2016. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 19 reclamatii in trim.III 2015 la 59 in trim.III 2016, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 77 in trim.III 2015 la 158 in trim.III 2016. Au fost inregistrate 57 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 26% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 23,49%, în trim.III 2016, mai mare decât cea din trim.III 2015, când a înregistrat o valoare de 22,18%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 20 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. Dintre acestea o intrerupere a avut durata de 38 ore si a fost inregistrata in data de 17.08.2016 pe Splaiul Unirii la conducta cu Dn 800. Lucrarea a constat in sudarea de petice la conducta. A fost afectat un punct termic. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca au fost inregistrate 30 intreruperi care au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB (90%) si o intrerupere din cauza ENEL (10%). Întreruperile accidentale, în număr de 208 sunt grupate astfel: 63 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (30%) și 145 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (70%). Au fost inregistrate 4 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (6% din intreruperile mai mari de 4 ore). Una dintre intreruperile cu durata mai mare de 12 ore a fost inregistrata in ziua de 03.09.2016, la PT 1 Zona II, pe canal distanta, circuitul a.c.c. si a afectat 10 clienti. Lucrarea a fost efectuata la bucla de contorizare din subsolul blocului F3, sc.2 si am constatat ca in „Raportul de lucru” este consemnata data si ora intreruperii serviciului si data si ora reluarii serviciului avand confirmarea Asociatiei de Proprietari prin semnatura si stampila. In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 59 reclamatii scrise si 158 reclamatii telefonice. Cele 217 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 20 reclamatii (9,2%), alte cauze – 3 reclamatii (1,4%), lipsa presiune – 3 reclamatii (1,4%), lipsa temperatura – 191 reclamatii (88,0%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 57 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 26%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii justificate este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Au fost verificate de asemenea reclamatiiile privind indicatorul F2, „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regasesc la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 4 reclamatii, privind facturarea, care au fost rezolvata in 10 zile, iar doua s-au dovedit a fi justificate. In trim.III 2016 au fost inregistrate 8 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, iar 6 au fost realimentati in urma achitarii facturilor sau a semnarii angajamentelor de plata. In trim.III 2016 au fost inregistrate 2 cereri de reducere a facturilor dar care nu au fost justificate.

În data de **29.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 89/29.11.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță – Transport - STDF Sector 5

Trim. III – 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	40
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	151
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	13
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20,52
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	-
--	----------

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 48,58 %

T3 = 10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție - STDF Sector 5

Trim.III - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	204
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2699
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.12
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	2
	<i>telefonice</i>	15

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului

		7
--	--	----------

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

		0
--	--	----------

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0

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

		0
--	--	----------

D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]

		0
--	--	----------

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

		0
--	--	----------

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]

		99.22
--	--	--------------

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	31,77
-----------	---	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0
-----------	---	----------

Indicatori de performanță – Furnizare - STDF Sector 5 trim. III - 2016

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	1
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

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

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

F4.1	Numărul de sesizări scrise	61
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate

F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0

F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0
-------------	---	----------

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	0
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2016 - STDF Sector 5	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale, inregistrate in trim.III 2016, a crescut cu aprox. 17% fata de cel inregistrat in trim. III 2015, de la 17 intreruperi inregistrate in trim.III 2015 la 40 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 66 (PT,MT) inregistrat in trim.III 2015 la 151 utilizatori inregistrati in trim. III 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 10 intreruperi, inregistrate in trim.III 2015, la 12 intreruperi inregistrate in trim.III 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 48,49 ore/avarie, inregistrate in trim.III 2015, la 20,52 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 9%, de la 223 în trim.III 2015 la 204 în trim.III 2016, a scazut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 2950 în trim.III 2015 la 2699 în trim.III 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la nicio intrerupere inregistrata in trim.III 2015 la o intrerupere in trim.III 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,17 ore/avarie inregistrata in trim.III 2015 la 3,12 ore/avarie in trim.III 2016. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a scazut de la 7 reclamatii in trim.III 2015 la 2 in trim.III 2016 iar cele telefonice au scazut de la valoarea de 43 reclamatii inregistrate in trim.III 2015 la 15 reclamatii in trim.III 2016. Au fost inregistrate 7 reclamații, privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 41% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,77%, în trim.III 2016, mai mica decât cea din trim.III 2015, când a înregistrat o valoare de 32,48%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 40 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 12 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, durata cea mai mare, de 79 ore, a fost inregistrata in data de 03.08.2016 pe B-dul Libertatii, la racordul Dn 250 care alimenteaza PT Parchet General. A fost afectata institutia Parchet General. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca intreruperile accidentale, în număr de 204 sunt grupate astfel: 73 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (36%) și 131 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (64%). A fost inregistrata o singura intrerupere cu durata mai mare de 12 ore (1,4% din intreruperile mai mari de 4 ore), de 13 ore la Pt1 Alexandria in data de 12.08.2016, pe canal distanta, circuitul a.c.c. si a afectat 9 clienti. In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. In urma verificarilor reclamatiiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire, inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2016, am constatat ca numarul acestora este de 2 reclamatii scrise si 15 reclamatii telefonice. Cele 17 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (35%) si lipsa temperatura – 11 reclamatii (65%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 7 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 41%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii justificate este la „lipsa temperatura”, 65% cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN).

	Pentru situatiile in care unele puncte termice au inregistrat pierderi procentuale de energie termica mai mari decat media sectiei, operatorul a prezentat cauzele care au condus la aceste rezultate. Astfel, cele mai intalnite cauze sunt reducerea consumurilor de energie termica la utilizatori ca urmare a deconectarilor si debransarilor, reseaua termica devenind supradimensionata, vechimea conductelor din reseaua termica secundara si lipsa partiala a izolatiei. Corozia conductelor este cauza principala a avariilor multiple inregistrate la aceste puncte termice, fiind o alta cauza a depasirii mediei pierderilor de energie termica. Pentru reducerea acestor pierderi, operatorul a intreprins o serie de masuri in perioada de vara, organizatorice si tehnice. Au fost verificate de asemenea reclamatii privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate o singura reclamatie privind facturarea, care a fost rezolvata in mai putin de 10 zile. In trim.III 2016 au fost inregistrati doi utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata obligatiilor contractuale, nefiind realimentat niciunul.
--	--

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

Mihaela **NOVAC** – ing. Sectie Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere
George **MANAILESCU** – Adj. Sectie Centrale Termice si Furnizare
Florin **DUMITRIU** – Sef Sectie STDF Sector 1
Emil **PIROSCA** – Sef Sectie STDF Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. STDF Sector 3
Ioan **CIUDOESCU** – Sef Sectie STDF Sector 4
Eugenia **BONDOC** – ec. STDF Sector 4
Robert **UTA**– ing. Sectie STDF Sector 5

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** -inginer – inginer
Marian **IONICI**
Manuela **PAUN** - inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer
Relu **ILIE** -inginer
Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Administrator Special
Sorin CHIRITA

Director General Adjunct
Virgil UNTEA

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Interimar Direcția
Producere și Exploatare
Adrian GATLAN

Sef Birou Monitorizare Activitate

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Relu ILIE
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Carmen STANCU

Feldioara POPESCU

AMRSP