

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET
trim IV -2015

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 martie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au 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.IV - 2015. Indicatorii de performanță din trim.IV – 2015 se referă la activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 4, 5 și 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creante și la Serviciul Relații cu Clienții.

În data de **02.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, 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 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 13/02.03.2016 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:

-	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

Indicatori de performanta – Distribuție- STDF Sector 4 Trim.IV- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	25
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	602
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	301
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6692
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	8
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.59
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	29
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5.10
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	395
	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>	315
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente). (%)	7.74
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]	0.104

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2015 - STDF Sector 4	
-	<i>Rețeaua de distribuție.</i>

	Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 29%, de la 389 în trim.IV 2014 la 301 în trim.IV 2015, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 6%, de la 6299 în trim.IV 2014 la 6692 în trim.IV 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 8 întreruperi în trim.IV 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,97 ore/avarie înregistrată în trim.IV 2014 la 3,59 ore/avarie în trim.IV 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 370 reclamații în trim.IV 2014 la 59 în trim.IV 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 542 în trim.IV 2014 la 315 în trim.IV 2015. Au fost înregistrate 108 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 29% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,74%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 7,60%. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.IV 2015 a fost de 0,104 mc/Gcal mai mare cu aprox. 18% decât cea înregistrată în trim.IV 2014, când a fost de 0,085 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 25 întreruperi neprogramate, 40% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB, 24% au fost probleme de Asociație de Proprietari și 36% din cauza întreruperilor în rețeaua electrică a ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 301 sunt grupate astfel: 100 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(33%) și 201 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(67%). Au fost înregistrate 9 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (9% din întreruperile mai mari de 4 ore). În data de 13.10.2015 a fost depistată o avarie la PT Livada Noua, pe canal distanță, circuitul de încălzire. În data de 28.10.2016 a fost întrerupt serviciul de distribuție pe circuitul de încălzire care a avut durată de 34,5 ore, avaria fiind remediată în data de 29.10.2016 și a afectat 33 clienți. Lucrarea a fost complexă și a necesitat un timp mai mare pentru remediere. 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.IV 2015, s-a constatat că numărul acestora este 59 reclamații scrise și 314 reclamații telefonice. Cele 374 de reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 9 reclamații(2,4%), alte cauze – 15 reclamații(4%), lipsa presiunii – 3 reclamații(3%), lipsa temperaturii – 336 reclamații(90%), temperatura necorelată – o reclamație(0,3%) și lipsa recirculării – o reclamație(0,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 108 au fost justificate, reprezentând un procent de 29%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”(95%), cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN), precum și defecțiuni la instalațiile operatorului. 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 10 reclamații privind facturarea, 7 reclamații scrise, 2 transmise prin e-mail și 4 scrise. Din cele 7 reclamații numai una s-a dovedit a fi justificată dar nu a fost din vina operatorului. În trim.IV 2015 au fost înregistrate 6 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând 5 asociații de proprietari și un agent economic, fiind realimentate 4 asociații de proprietari. Au fost înregistrate 3 solicitări și o reclamație 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. Pentru 3 dintre ele au fost acordate diminuări ale facturilor cu cantitatea de 2,503 Gcal, la valoarea de 425,16 lei, iar pentru o diminuare se vor acorda reduceri în luna ianuarie 2016.

În data de **03.03.2016**, 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. 14/03.03.2016 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 (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 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 5
Trim. IV - 2015

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	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	107
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	15.95
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (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 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distribuție- STDF Sector 5
Trim.IV- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	91
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	195
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2872
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.98
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>	109
	<i>telefonice</i>	237
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		53
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 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 (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		15
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) [%]	11.01
-----------	---	--------------

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]	0.09
-----------	---	-------------

**Indicatori de performanță – Furnizare- STDF Sector 5
trim. IV- 2015**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	2
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	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	75
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	13
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	13
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	22.9776
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	192.8576

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2015 - SDTF Sector 5

-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2015 a crescut cu aprox. 5% fata de cel inregistrat in trim. IV 2014 de la 21 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014 la 22 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015. A crescut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 49 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2014 la 107 utilizatori inregistrati in trim. IV 2015. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014, la 3 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 6%, de la 14,60 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2014, la 15,57 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 51%, de la 295 în trim.IV 2014 la 195 în trim.IV 2015, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 22%, de la 3532 în trim.IV 2014 la 2872 în trim.IV 2015. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.IV 2014 la o singura intrerupere in trim.IV 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,78 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2014 la 3,57 ore/avarie in trim.IV 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 81 reclamatii in trim.IV 2014 la 108 in trim.IV 2015 iar cele telefonice au crescut de la 177 in trim.IV 2014 la 237 in trim.IV 2015. Au fost inregistrate 53 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 15% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 11,01%, în trim.IV 2015, mai mare decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 10,01%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.IV 2015 a fost de 0,09 mc/Gcal mai mare cu aprox. 11% decat cea inregistrata in trim.IV 2014, cand a fost de 0,08 mc/Gcal.
---	---

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.IV 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 22 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 3 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) - „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 intreruperi. Durata cea mai mare de 49 ore a unei intreruperi a localizata in data de 23.11.2015 pe str. Geniului la conducta cu Dn 700, in carosabil, care a constat in inlocuire compensator si a afectat Institutul Botanic. Celelalte doua intreruperi au fost, una de 26 ore si una de 25 ore. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 351 ore, durata medie fiind de 15,95 ore/intrerupere. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: din totalul de 17 întreruperi neprogramate, 6% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apa potabila a ANB, 6% au fost probleme de Asociatie de Proprietari, 17% din cauza intreruperilor in rețeaua electrica a ENEL si 71%, ca urmare a lucrarilor de modernizare. Întreruperile accidentale, în număr de 16 sunt grupate astfel: 78 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (40%) și 118 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(60%). Au fost inregistrate 6 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (8% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.IV 2015, am constatat ca numarul acestora este 109 de 17.11.2015 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 51 ore, la PT R Grivita, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 3 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 relamatii scrise si 375 reclamatii telefonice, Cele 484 de reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara - 14 reclamatii(3%), alte cauze - 15 de parametrie(3%), lipsa presiune - 3 reclamatii(0,6%), lipsa temperatura - 441 reclamatii(91%), temperatura necorelata - 7 reclamatii (1,4%) si temperatura prea ridicata - 4 reclamatii (1%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 83 au fost justificate, reprezentand un procent de 17%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN).
---	---

	De asemenea au fost verificate reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Au fost înregistrate 10 reclamații privind facturarea, 5 reclamații scrise, 4 transmise prin e-mail și una care a solicitat audiența, dar în urma careia RADET va acționa în instanța pentru recuperarea sumelor ramase. Din cele 10 reclamații numai 2 s-au dovedit a fi justificate. În trim.IV 2015 au fost înregistrate 2 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând 2 blocuri, dar nu au fost utilizatori realimentați. Au fost înregistrate 13 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 și pentru care au fost acordate diminuări ale facturilor cu cantitatea de 20 Gcal cu valoarea de 3397,60 lei.
--	--

În data de **09.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 15/09.03.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 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)
---	--

Indicatori de performanță – Transport - STDF Sector 6 Trim. IV – 2015

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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	70
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	27.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	45
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	21
	d) Numărul de întreruperi cu durată 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 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: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 9,66 %

T3 = 1,71 mc/Gcal

În data de **10.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 16/10.03.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 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
-	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 - Distribuție STDF - Sector 6 Trim.IV- 2015

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	86
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	443
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4741
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
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		
	<i>scrise</i>	188
	<i>telefonice</i>	623
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	172
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	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 (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	13
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	97.95

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). (%)	8.54
-----------	--	-------------

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]	0.164
-----------	---	--------------

**Indicatori de performanta – Furnizare - STDF Sector 6
trim. IV- 2015**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	6
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	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	3
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	136
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 [%]	99

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	9
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	4
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	4.0619
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	690.04

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2015 – STDF Sector 6		
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numărul de intreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2015 a scăzut cu aprox. 24% fata de cel înregistrat în trim. IV 2014 de la 26 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 21 intreruperi înregistrate în trim.IV 2015. A scăzut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 74 (PT,MT) înregistrat în trim.IV 2014 la 70 utilizatori înregistrați în trim. IV 2015. Numărul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 7 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014, la 4 intreruperi înregistrate în trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 67%, de la 9,00 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2014, la 27,00 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2015. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de intreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 31%, de la 581 în trim.IV 2014 la 443 în trim.IV 2015, a scăzut de asemenea numărul utilizatorilor afectați cu aproape 40%, de la 6615 în trim.IV 2014 la 4741 în trim.IV 2015. Numărul intreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 6 intreruperi înregistrate în trim.IV 2014 la 7 intreruperi în trim.IV 2015. Durata medie a intreruperilor accidentale a rămas la aceași valoare de 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul	

	reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 83 reclamații în trim.IV 2014 la 180 în trim.IV 2015 iar cele telefonice au crescut de la 386 în trim.IV 2014 la 623 în trim.IV 2015. Au fost înregistrate 172 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 21% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,54%, în trim.IV 2015, mai mică decât cea din trim.IV 2014, când a înregistrat o valoare de 8,82%. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.IV 2015 a fost de 0,164 mc/Gcal mai mare cu aprox. 16% decât cea înregistrată în trim.IV 2014, când a fost de 0,137 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 21 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost înregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2015, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 4 întreruperi. Aceste întreruperi au avut durata: una de 28 ore, una de 60 ore, una de 72 ore și cea mai mare de 108 ore. Aceasta avarie a fost depistată în data de 02.10.2015 pe magistrala Vest, str. Moinesti la compensatori cu Dn 1000. Reparația, începută în data de 05.10.2015 când a fost întrerupt serviciul, a constat în înlocuirea compensatorilor, lucrarea efectuată de personalul RADET desfășurându-se în carosabil, trotuar și spațiul verde. Întreruperea a afectat PT 12 Liniei care alimentează 11 blocuri cu 718 apartamente și a fost pusă în funcțiune în data de 09.10.2015. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 548 ore, durata medie a întreruperilor fiind, conform calculelor noastre de 26,10 ore/întrerupere. Din cele 3 întreruperi programate, una a fost efectuată de Metrorex, a avut durata de 54 ore și a fost localizată în zona lucrărilor la Magistrala 5 a metroului Drumul Taberei. La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: cele 3 întreruperi neprogramate, au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 443 sunt grupate astfel: 204 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (46%) și 239 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (54%). Au fost înregistrate 7 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (3% din întreruperile mai mari de 4 ore). În data de 21.10.2015 a fost depistată o avarie la PT 1/7 prim, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. În aceeași zi, ora 8,00, a fost întrerupt serviciul de distribuție, și a fost atacată lucrarea de remediere a avariei. Reluarea serviciului a fost făcută în data de 23.10.2015, ora 15,00, întreruperea, care a avut durata de 55 ore, a afectat un bloc cu 130 persoane. 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.IV 2015, am constatat că numărul acestora este 188 reclamații scrise și 623 reclamații telefonice. Cele 811 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 15 reclamații (1,8%), alte cauze – 21 reclamație (2,6%), lipsa presiunii – 9 reclamații (1,1%), lipsa temperaturii – 758 reclamații (93,5%), temperatura necorelată – 4 reclamații (0,5%), lipsa recirculației – 3 reclamații (0,4%), și temperatura prea ridicată – o reclamație (0,1%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 172 au fost justificate, reprezentând un procent de 21%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN), precum și defecțiuni la instalațiile operatorului. 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 6 reclamații scrise privind facturarea, reclamațiile au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile însă numai una s-a dovedit a fi justificată. În trim.IV 2015 au fost înregistrate 3 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând 3 blocuri, dar nu au fost utilizatori realimentați. Au fost înregistrate 9 solicitări de diminuare de facturi ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, și au fost acordate diminuări ale facturilor, în perioada analizată, la un număr de 4 utilizatori, cu cantitatea de 4,06 Gcal cu valoarea de 690,04 lei.

În data de **15.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recupere Creanțe**, 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 Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 17/15.03.2016 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță – Furnizare - SVFRC trim. IV- 2015

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	4
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	4
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	94
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

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	1268
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 [%]	99

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET		
-	La Serviciul Vânzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că au fost înregistrate 4 noi contracte de furnizare a energiei termice rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice. Contractele au fost încheiate cu 3 Asociații de Proprietari din sectorul 6 și unul cu RATB pentru un punct de lucru din sectorul 6. Din totalul de 1268 solicitări și reclamații înregistrate de SVFRC în trim.IV 2015, am constatat că un număr de 94 se referă la facturare, 1055 – la contractare(modificare de date în contracte), 5 – avize tehnice solicitate de Asociațiile de Proprietari, 7 – ajutoare de încălzire, 62 – informații economice și 45 – diverse	

În data de **16.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relații cu Clienții**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relații cu Clienții documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 18/16.03.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Relații cu Clienții și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanță – Relații cu Clienții trim. IV- 2015

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	7

1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	1
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	1

2. Calitatea energiei termice

Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	812
	<i>telefonice</i>	3585
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		994
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	5914
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice

Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	5
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	20
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	100
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	70

5. Audiențe

Număr audiențe	182
Timp mediu de rezolvare (zile)	8

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2015 - Relații cu Clienții

-	La Serviciul Relații cu Clienții, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou record a înregistrat o valoare de 7 solicitări în trim.IV 2015, mai mică decât cea înregistrată în trim.IV 2014 când au fost înregistrate 15 solicitări. Din cele 7 solicitări, una a fost rezolvată în 15 zile, un număr de 3 solicitări au fost rezolvate în 30 zile iar o solicitare în 60 zile. Celelalte solicitări sunt în analiza CTE. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 11%, de la 719 în trim.IV 2014 la 812 în trim.IV 2015, iar cele telefonice au crescut de la 3400 reclamații înregistrate în trim.IV 2014, la 3585 reclamații înregistrate în trim.IV 2015. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a crescut de la 343 în trim.IV 2014 la 994 în trim.IV 2015. Acestea reprezintă aprox. 23% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 9 în trim.IV 2014 la 5 în trim.IV 2015. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a crescut de la 49 în trim.IV 2014 la 70 în trim.IV 2015. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 175 în trim.IV 2014 la 182 în trim.IV 2015 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 9 zile în trim.IV 2014 la 8 zile în trim.IV 2015.
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Relații cu Clienții a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 182 audiențe înregistrate în trim.IV 2015 numai în 30 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea numai 2 au fost justificate, dar nu au fost din vina operatorului.
---	---

În data de **22.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, documentația prevăzută de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevăzută de art.115 și art.116 din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 și parametri de calitate ai agentului termic furnizat de CTZ Casa Presei în luna martie 2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 19/22.03.2016 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	rapoartele zilnice de activitate ale operatorilor
-	parametri agentului termic produs
-	documente, instrucțiuni și proceduri tehnice
-	fisa de laborator pentru apa de adaos

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	<i>Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie. -conform art. 115 si 116 din Regulament exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Evenimentele se consemneaza in Raportul de activitate al operatorilor, se analizeaza de catre personalul de conducere al centralei, care propune masuri de remediere a acestora. Pentru intreg personalul de exploatare exista: -Fisa postului, prevazuta la art. 149, iar personalul cunoaste continutul si modul de actionare al postului pentru care raspunde - instructiuni tehnice de exploatare pentru fiecare instalatie de productie iar evenimentele si datele aparute in timpul exploatarii se consemneaza in Raportul de activitate al operatorilor Conform art.169, lit.p), personalul de conducere al centralei a intocmit un plan de retehnologizare a cazanelor de 30 Gcal/h constand in inlocuirea arzatoarelor vechi cu arzatoare performante, care sa corespunda normelor nationale privind emisiile poluante si a asigurarii calitatii energiei termice, urmand ca in acest an acestea sa fie inlocuite fondurile fiind prinse in bugetul RADET Conform art. 232 si 233, centrala termica are un laborator de analize a calitatii apei de adaos, dotat corespunzator cu aparatura si personal de specialitate, controlul si supravegherea regimului chimic al acesteia facandu-se prin analize periodice, rezultatele consemnandu-se intr-o Fisa de laborator. Functie de rezultatele obtinute in urma analizelor se poate interveni pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos. -Diagrama de reglaj prevazuta la art. 238, este in dotarea dispeceratului central care, functie de temperatura exterioara si viteza vantului, transmite centralei termice parametri la care trebuie furnizat agentul termic.
---	---

În data de **24.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare – Centrale Termice de Cvartal**, documentatia prevazuta de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevazuta de art.115 și art.116 din „Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 și parametri de calitate ai agentului termic furnizat de CTZ Casa Presei în luna martie 2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice de Cvartal, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 20/24.03.2016 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice și Furnizare – Centrale Termice de Cvartal și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	parametri agentului termic produs
-	Documente, instrucțiuni și proceduri tehnice

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti

-	Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvarfal In urma verificarilor documentatiei prevazute de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie am constatat ca exista proceduri de evidentiare a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Aceste evenimente se consemneaza in „Jurnalul de incidente si avarii” care contin toate informatiile care definesc procedura aplicata pentru rezolvarea acestor tipuri de evenimente. - exista „Fisa postului”, prevazuta la art. 149, iar personalul cunoaste continutul si modul de actionare al postului pentru care raspunde. -exista instructiuni tehnice de exploatare pentru fiecare instalatie de productie iar evenimentele si datele aparute in timpul exploatarei se consemneaza in procesele verbale de schimb de tura, fiecare centrala termica fiind prevazuta cu un Registru de procese verbale. - conform art.169, lit.p), exista planuri pentru modernizarea si obtinerea de avize ISCIR pentru centralele termice nemodernizate, insa nu sunt prevazute fonduri pentru acestea ,fiind aprobata , de CGMB ,o suma de doar 40000lei, - Diagrama de reglaj prevazuta la art. 238, este in dotarea dispeceratului central care, functie de temperatura exterioara si viteza vantului, transmite centralei termice parametri la care trebuie furnizat agentul termic.
---	--

În data de **29.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, documentatia prevazuta de art.9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.14 si 15, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor din „Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 21/29.03.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Jurnalul evenimentelor
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise tehnice
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti

-	-Sucursala Nord A fost discutata situatia existentei documentatiei conform articolelor mai sus amintite, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, cine le detine, cum se intocmesc, cine raspunde de integritatea acestora si ce masuri sunt necesare a se lua pentru a pune in concordanta documentatia operatorului cu cea prevazuta in Regulament.
---	---

În data de **31.03.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1**, documentatia prevazuta de art.9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si 116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135, foi de manevra, art.149, fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 22/31.03.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 1 și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului

Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele mentionate,din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie. Pentru Fisa tehnica prevazuta in art.12 din Regulament, exista un document numit Jurnalul evenimentelor in care se inscriu toate informatiile referitoare la utilajele, echipamentele si instalatiile dintr-un punct termic, inclusiv interventiile efectuate la acestea.

Referitor la verificarile efectuate in baza articolelor, mentionate in prezentul raport, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti si tinand cont ca s-au prezentat doar o parte din documentele cerute , AMRSP a adresat o solicitare Biroului Monitorizare Activitate din RADET Bucuresti, ca toate sectiile supuse monitorizarii sa se conformeze,in cel mai scurt timp, cerintelor prevazute in Regulament .

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

Dumitru **STANCIU** – Sef Sectie STDF Sector 4
George **NICULA** - Sef Sectie STDF Sector 5
Laurentiu **BADITA** – ing. STDF Sector 6
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Paula **STAN** – ing. SVFRC
Cristian **TABACARU** – ec. SVFRC
Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii
Mihaela **NOVAC** – ing. CTZ Casa Presei Libere
Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare
Petre **OPREA** – Adj. Sef Sucursala Nord
Marian **SIMA** – Sef Sectie STDF Sector 1

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET

Director General
VALENTIN VITALARIU

Director General Adjunct
Marian AGIU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

AMRSP

Filename: 3. Raport monitorizare martie 2016.doc
Directory: C:\Users\B11\Desktop\Termo
Template: C:\Users\B11\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.dotm
Title: Municipiul Bucuresti
Subject:
Author: X
Keywords:
Comments:
Creation Date: 4/2/2014 10:20:00 AM
Change Number: 1,109
Last Saved On: 4/21/2016 8:52:00 AM
Last Saved By: user
Total Editing Time: 11,793 Minutes
Last Printed On: 5/23/2016 12:00:00 PM
As of Last Complete Printing
Number of Pages: 16
Number of Words: 8,546 (approx.)
Number of Characters: 48,718 (approx.)