

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 II -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 august 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, 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.II - 2016. Indicatorii de performanță din trim.II - 2016 se refera la activitatea de Producere la Sectia Centrale Termice si Furnizare, CTZ Casa Presei Libere si Centrale Termice de Cvartal si la activitatea de Transport, Distributie si Furnizare la STDF Sector 1, 2, 3, si 4.

În data de **02.08.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si 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 Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 57/02.08.2016 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si 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 performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. II- 2016**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	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 durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
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	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). [%]	92.78
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	2.95
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2016 – CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 4 întreruperi cauzate de terti, una din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL și trei ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. II 2016, aceasta a fost de 22354,44 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. II 2015, când a fost înregistrată o producție de 30692,96 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 27,17%. În aceste condiții, randamentul centralei a scăzut de la 94,34% în trim. II 2015 la 92,78% în trim. II 2016. A crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,060 MWhg/MWht în trim. II 2015 la 1,078 MWhg/MWht în trim. II 2016. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 1,65 mc/Gcal în trim. II 2015 la 2,95 mc/Gcal în trim. II 2016, aceasta datorându-se pierderilor mari de agent termic din rețeaua de transport din cauza avariilor. 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 4 întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate astfel: 3 din cauza lucrărilor în RTP și una din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică de la ENEL. Dacă întreruperile cauzate de avariile în rețeaua ENEL au avut durată medie de 40 minute, cele cauzate de avariile din RTP au avut durată medie de 7,30 ore, afectând consumatorii racordați direct la CTZ (Casa Presei).

În data de **04.08.2016**, 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. 58/04.08.2016 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. II- 2016

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	538
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	42
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	508
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	2
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	12
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	3
	<i>telefonice</i>	10
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	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	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) [%]	21,79
-----------	--	--------------

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]	0,04
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2016 – CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 17%, de la 35 în trim.II 2015 la 42 în trim.II 2016, scăzând în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 760 în trim.II 2015 la 508 în trim.II 2016. Nu au

	fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas la valoarea de 4,00 ore/avarie în trim.II 2016 la fel ca în trim.II 2015. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la o reclamație înregistrată în trim.II 2015 la 3 reclamații în trim.II 2016, iar cele telefonice au scăzut de la 10 reclamații în trim.II 2015 la o reclamație în trim.II 2016. A fost înregistrată o singură reclamație privind calitatea energiei termice în trim.II 2016 care a fost din vina distribuitorului, reprezentând 7,69% din totalul reclamațiilor înregistrate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 21,79%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a fost înregistrată o valoare de 13,11%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,04 mc/Gcal în trim.II 2016, mai mică decât cea din trim.II 2015 când a fost înregistrată o valoare de 0,12 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - Centrale Termice de Cărbune, din totalul de 23 întreruperi neprogramate, 15 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (65%) și 8 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (35%). Întreruperile accidentale, în număr de 42 sunt grupate astfel: 29 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (69%) și 13 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (31%). În ceea ce privește indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost înregistrate 3 reclamații scrise și 10 reclamații telefonice. Toate cele 13 reclamații au fost pentru lipsa temperaturii. Singura reclamație justificată a fost înregistrată gresit întrucât reclamația privind lipsa temperaturii la a.c.c. din data de 29.06.2016, a fost cauzată de lipsa consumului de a.c.c. în bloc, la baza blocului temperatura fiind de 55°C. În ceea ce privește pierderile de energie termică, am constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT caporal Balan, 63,91%, din cauza reducerii numărului de utilizatori.

În data de **09.08.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Nord documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 59/09.08.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Nord și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursalei Nord am constatat că pe toată sucursala, în trim.II 2016 pe RTP au fost înregistrate 89 avarii din care 22 au fost în Sector 1, 19 în Sector 3 și cele mai multe 48 în Sector 2. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Sud II în zona de responsabilitate a Sector 2 (23 avarii) și magistrala Sud I în Sector 2 (18 avarii). În Sucursala Nord, în rețeaua de distribuție, în trim.II 2016, au fost înregistrate un număr de 1115 avarii dintre care 163 în STDF Sector 1, 316 în STDF Sector 2 și cele mai multe 636 în STDF Sector 3. Comparativ cu trim.II 2015, în trim.II 2016 energia termică intrată în PT a fost cu mai mică cu aprox. 27%, iar cea facturată la consumator a fost cu aprox. 32% mai mică în trim.II 2016 față de cea înregistrată în trim.II 2015. În aceste condiții pierderea a crescut de la 32,00% în trim.II 2015, la 38,54 în trim.II 2016. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.II 2016 a fost de 7,04 mc/Gcal, față de 5,32 mc/Gcal în trim.II 2015.

În data de **11.08.2016**, 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. 60/11.08.2016 semnată de reprezentanții Secției 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 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 1
Trim. II - 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	18
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	123
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	13.50
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	6
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	138.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	11
	d) Numărul de întreruperi cu durată 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 = 38,54 %

T3 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie - STDF Sector 1
Trim.II- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	19
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	163
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2456
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.10
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 durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	10
	telefonice	54

D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	5
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	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	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) [%]	20,13
-----------	---	--------------

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]	0,07
-----------	---	-------------

**Indicatori de performanță - Furnizare - STDF Sector 1
trim. II- 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	3
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	4
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	21
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. II – 2016 – STDF Sector 1	
-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1</i> <i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2016 a scazut cu aprox. 72% fata de cel inregistrat in trim. II 2015 de la 31 intreruperi inregistrate in trim.II 2015 la 18 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 154 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 123 utilizatori inregistrati in trim. II 2016. A fost inregistrata o singura intrerupere accidentala cu durata mai mare de 24. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 14%, de la 11,60 ore/avarie inregistrate in trim.II 2015, la 13,50 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crscut cu aprox. 10%, de la 146 în trim.II 2015 la 163 în trim.II 2016, crescand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 6%, de la 2299 în trim.II 2015 la 2456 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 0 intreruperi inregistrata in trim.II 2015 la 3 intreruperi in trim.II 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,53 ore/avarie inregistrata in trim.II 2015 la 3,10 ore/avarie in trim.II 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 6 reclamatii in trim.II 2015 la 10 in trim.II 2016, iar cele telefonice au scazut de la 58 in trim.II 2015 la 54 in trim.II 2016. Au fost inregistrate 5 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 7,8% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,13%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 14,67%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.II 2016 a fost de 0,07 mc/Gcal maimare decat cea inregistrata in trim.II 2015, cu aprox. 19%.
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.II 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 18 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost inregistrata o întrerupere accidentala cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore, in data de 25.06.2016, in carosabil, a avut durata de 59 ore, diametrul conductei este Dn 700. Aceasta intrerupere a afectat 14 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 243,50 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: a fost inregistrata o singura intrerupere din cauza unor avarii in rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 163 sunt grupate astfel: 63 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (39%) și 100 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(61%). Au fost inregistrate 3 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (4,8% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 18.06.2016 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 75 ore, la PT 5 1 Mai, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. 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 inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.II 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 10 reclamatii scrise si 54 reclamatii telefonice. Cele 64 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 8 reclamatii (12,5%), alte cauze – o reclamatie (1,5%), lipsa presiune – 3 reclamatii (4,7%), lipsa temperatura – 52 reclamatii (81,3%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 5 au fost justificate, reprezentand un procent de 7,8%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii 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 regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 3 reclamatii privind facturarea. Din cele 3 reclamatii, una a fost rezolvata in mai putin de 10 zile. In trim.II 2016 au fost inregistrate 4 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand blocuri, dar nu a fost inregistrat nici un utilizator realimentat.

În data de **17.08.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de distributie 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. 61/17.08.2016 semnată de reprezentanții Secția 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 performanță - Transport - STDF Sector 2

Trim. II - 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	49
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	131
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	13
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15.50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	11
	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 = 38,54 %

T3 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 2

Trim. II - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	84
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	316
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5381
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.21
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>	60
	<i>telefonice</i>	334
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		138
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>	1
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 [%]		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	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) [%]	20,28
-----------	---	--------------

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]	0,10
-----------	--	-------------

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	38
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	7

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	50
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	0

	contractului [lei]	
--	--------------------	--

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	8
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	7
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	17,79
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	294,63

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2016 - STDF Sector 2

-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2016 a crescut cu aprox. 16% fata de cel inregistrat in trim. II 2015 de la 41 intreruperi inregistrate in trim.II 2015 la 49 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 193 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 131 utilizatori inregistrati in trim. II 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 16 intreruperi inregistrate in trim.II 2015, la 13 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 56%, de la 25,20 ore/avarie inregistrate in trim.II 2015, la 16,00 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 12%, de la 278 în trim.II 2015 la 316 în trim.II 2016, a crescut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 18%, de la 4393 în trim.II 2015 la 5381 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut la o întrerupere inregistrata in trim.II 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 1,98 ore/avarie inregistrata in trim.II 2015 la 2,21 ore/avarie in trim.II 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 82 reclamatii in trim.II 2015 la 60 in trim.II 2016, iar cele telefonice au scazut de la 536 in trim.II 2015 la 334 in trim.II 2016. Au fost inregistrate 138 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 35% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,28%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a înregistrat o valoare de 15,02%. Pierderea de apa de adaos inregistrata in trim.II 2016 a fost de 0,10 mc/Gcal mai mica cu aprox. 10% decat cea inregistrata in trim.II 2015, cand a fost de 0,11 mc/Gcal.
---	---

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.II 2015 la întreruperile accidentale. Din cele 49 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 13 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. Dintre acestea, una a fost inregistrata in data de 13.06.2016, a avut durata de 102 ore, la racordul PT 2 Pantelimon, a necesitat inlocuirea vanelor si conductei Dn 150, a afectat un PT care alimenteaza 9 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 786 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distribuție și s-a constatat ca cele 4 întreruperi neprogramate au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 316 sunt grupate astfel: 57 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (18%) și 259 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (82%). Au fost inregistrate 2 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (3,5% din intreruperile mai mari de 4 ore). 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.II 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 60 reclamatii scrise si 334 reclamatii telefonice. Cele 394 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 17 reclamatii (4,3%), alte cauze – 2 reclamatii (0,5%), lipsa presiune – 11 reclamatii (2,8%), lipsa temperatura – 363 reclamatii (92,1%) si temperatura prea ridicata – o reclamatie (0,3%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 138 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 35%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN).
---	---

	In trim.II, la 2 PT au fost inregistrate pierderi peste media sectorului, la PT Hatisului – 40,58% si la PT 8 D-na Ghica – 33,27%. Cauza acestor pierderi este ca aceste 2 PT-uri sunt nemodernizate, sunt capat de retea primara, la PT Hatisului racordul primar are lungimea de 555 m pe Dn 200, producatorul nu a asigurat parametri agentului termic conform contractului (temperatura, debit, presiune). 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 38 reclamatii privind facturarea, din cele 38 reclamatii, 7 s-au dovedit a fi justificate. In trim.II 2016 au fost inregistrate 3 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand blocuri, dar nu a fost inregistrat niciun utilizator realimentat. Au fost inregistrate 8 solicitari de diminuare de facturi ca urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dintre care 7 s-au dovedit a fi justificate si pentru care au fost acordate diminuari ale facturilor cu cantitatea de 17,79 Gcal cu valoarea de 294,63 lei.
--	--

În data de **19.08.2016**, 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. 62/19.08.2016 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 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 3

Trim. II - 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	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	79
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	21,50
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	25.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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. 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 = 38,54 %

T3 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 3

Trim.II - 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	636
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6956
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.56
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	6
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	18.83
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	348
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	3

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	45
	telefonice	399
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	13
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 [%]	100
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) [%]	24,73
-----------	--	--------------

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) [m ³ /Gcal]	0,08
-----------	---	-------------

Indicatori de performanță - Furnizare - STDF Sector 3

trim. II - 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	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
--	--	--

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	18
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	15
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	45
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	7
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	11
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	6,27
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	1030,67

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2016 - STDF Sector 3	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2016 a scazut cu aprox. 24% fata de cel inregistrat in trim. II 2015 de la 21 intreruperi inregistrate in trim.II 2015, la 17 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 116 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 79 utilizatori inregistrati in trim. II 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 7 intreruperi inregistrate in trim.II 2015, la 6 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut cu aprox. 8%, de la 23,15 ore/avarie inregistrate in trim.II 2015, la 21,50 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 20%, de la 510 în trim.II 2015 la 636 în trim.II 2016, a crescut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 29%, de la 4964 în trim.II 2015 la 6956 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o intrerupere inregistrata in trim.II 2015 la 4 intreruperi in trim.II 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,35 ore/avarie inregistrata in trim.II 2015 la 2,56 ore/avarie in trim.II 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 29 reclamatii in trim.II 2015 la 45 in trim.II 2016 iar cele telefonice au ramas constante la valoarea de 399 reclamatii. Au fost inregistrate 13 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 2,93% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,73%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a înregistrat o valoare de 18,10%. Pierdere de apa de adaos inregistrata in trim.II 2016 a fost de 0,07 mc/Gcal mai mare cu aprox. 13% decat cea inregistrata in trim.II 2015, 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 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II

	2016 la întreruperile accidentale. Din cele 17 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, durata cea mai mare a fost înregistrată în data de 01.06.2016 pe Sos. Mihai Bravu, la conducta cu Dn 1000 și Dn 200. Au fost afectate 17 PT. 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 636 sunt grupate astfel: 100 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (16%) și 536 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (84%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (4% din întreruperile mai mari de 4 ore), una de 17 ore, una de 13 ore, una de 19 ore și una de 15 ore. 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.II 2016, am constatat că numărul acestora este de 45 reclamații scrise și 399 reclamații telefonice. Cele 444 de reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 28 reclamații (6,3%), alte cauze – 6 reclamații (1,4%), lipsa presiunii – 11 reclamații (2,4%), lipsa temperaturii – 395 reclamații (89%), lipsa recirculației – 3 reclamații (0,7%) și temperatura prea ridicată – o reclamație (0,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 13 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 2,9%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații justificate este la „lipsa temperaturii”, 89% cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). 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 4 reclamații privind facturarea. Toate cele 4 reclamații, care au fost rezolvate în 10 zile. În trim.II 2016 au fost înregistrate 18 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, 15 fiind realimentați ca urmare a achitării sumelor restante. Au fost înregistrate 7 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 11 diminuări ale facturilor și din trim. anterior cu cantitatea de 6,27 Gcal cu valoarea de 1030,67 lei.
--	--

În data de **23.08.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Sud documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 63/23.08.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursalei Sud s-a constatat că pe toată sucursala, în trim.II 2016 pe RTP au fost înregistrate 76 avarii din care 20 au fost în Sector 4, 27 în Sector 5 și cele mai multe 29 în Sector 6. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Vest I în zona de responsabilitate a Sector 5 (15 avarii) și magistrala Berceni Progresul în Sector 4 (19 avarii). În Sucursala Sud, în rețeaua de distribuție, în trim.II 2016, au fost înregistrate un număr de 702 avarii dintre care 193 în STDF Sector 4, 207 în STDF Sector 5 și cele mai multe 302 în STDF Sector 6. Comparativ cu trim.II 2015, în trim.II 2016 energia termică intrată în PT a fost cu mai puțină cu aprox. 27%, iar cea facturată la consumator a fost cu aprox. 34% mai puțină în trim.II 2016 față de cea înregistrată în trim.II 2015. În aceste condiții pierderea a crescut de la 32,00% în trim.II 2015, la 38,54 în trim.II 2016. Pierderea de apă de adaos înregistrată în trim.II 2016 a fost de 7,04 mc/Gcal, față de 5,32 mc/Gcal în trim.II 2015.

În data de **25.08.2016**, 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. 64/25.08.2016 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 (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

Indicatori de performanta – Transport - STDF Sector 4

Trim. II – 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)	61
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12,35
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 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) [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 = 38,54 %

T3 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanta – Furnizare - STDF Sector 4

trim. II – 2016

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	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	1
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	88

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	5
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. II – 2016 – STDF Sector 4	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2016 a scazut cu aprox. 20% fata de cel inregistrat in trim. II 2015 de la 24 intreruperi inregistrate in trim.II 2015 la 20 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. A scazut de asemenea numarul de utilizatori afectati, de la 102 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2015 la 61 utilizatori inregistrati in trim. II 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la nicio intrerupere inregistrata in trim.II 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.II 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 67%, de la 7,15 ore/avarie inregistrate in trim.II 2015, la 12,35 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016.
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.II 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 20 „Foi de manevră” verificate am constatat că au fost inregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea o intrerupere a avut durata de 36 ore și a fost localizata in data de 26.05.2016 pe Sos. Berceni la conducta cu Dn 500. Au fost afectate 5 case si un depou. Au fost verificate de asemenea reclamatile privind indicatorul F2,„Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Au fost inregistrate 6 reclamatii privind facturarea. Una a fost rezolvata in 10 zile, nici una nu s-a dovedit a fi justificata. In trim.II 2016 au fost inregistrata o singura intrerupere pentru neplata obligatiilor contractuale, dar niciunul nefiind realimentat. In trim.II 2016 au fost inregistrate 5 cereri de reducere a facturilor dar nu a fost aprobata niciuna.

În data de **30.08.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, bazele de date ale activității de distributie 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. 65/30.08.2016 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
---	---

Indicatori de performanta - Distributie - STDF Sector 4

Trim.II - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	12
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	517
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	193
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3099
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.07
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6.50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	10
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	11
	telefonice	46
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	9
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	1
	Apa caldă de consum	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 [%]	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.97

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) [%]	19,07
----	---	-------

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
----	---	---

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2016 - STDF Sector 4	
-	<i>Rețeaua de distribuție.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 38%, de la 266 în trim.II 2015 la 193 în trim.II 2016, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 56%, de la 4832 în trim.II 2015 la 3099 în trim.II 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la zero întreruperi înregistrate în trim.II 2015 la o întrerupere în trim.II 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,59 ore/avarie înregistrată în trim.II 2015 la 3,07 ore/avarie în trim.II 2016. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 47 reclamații în trim.II 2015 la 11 în trim.II 2016, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 322 în trim.II 2015 la 46 în trim.II 2016. Au fost înregistrate 9 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 16% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 19,07%, în trim.II 2016, mai mare decât cea din trim.II 2015, când a înregistrat o valoare de 13,85%. Nu au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în trim.II 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	

-	La aceeași secție au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 11 întreruperi care au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB (92%) și o întrerupere din cauza ENEL (8%). Întreruperile accidentale, în număr de 193 sunt grupate astfel: 64 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (33%) și 129 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (67%). A fost înregistrată o întrerupere cu durată mai mare de 12 ore (1,6% din întreruperile mai mari de 4 ore), a fost înregistrată în ziua de 29.06.2016, la PT 1 Stoian Militaru, pe canal distanță, circuitul a.c.c. și a afectat 4 clienți. 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. II 2016, s-a constatat că numărul acestora este de 11 reclamații scrise și 46 reclamații telefonice. Cele 57 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 7 reclamații (12,3%), alte cauze – o reclamație (1,8%), lipsa presiunii – 7 reclamații (12,3%), lipsa temperaturii – 39 reclamații (68,3%), lipsa recirculației – 2 reclamații (3,5%) și temperatura prea ridicată – o reclamație (1,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 9 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 15,8%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații justificate este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN).
---	---

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

Daniel **MORARU** – Șef Secție Centrale Termice și Furnizare
 Petre **OPREA** – Adj. Sucursala Nord
 Florin **DUMITRIU** – Șef Secție STDF Sector 1
 Emil **PIROSCA** – Șef Secție STDF Sector 2
 Adela **UNGUREAN** – ing. STDF Sector 3
 Cristian **TURCULEASA** – Șef Sucursala Sud
 Ion **CRACIUNESCU** – ing. STDF Sector 4
 Ioan **CIUDOESCU** – Șef Secție STDF Sector 4

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET
Director General Interimar
VIRGIL UNTEA

Director General Adjunct Interimar
CRISTIAN TURCULEASA

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Interimar Direcția
Producere și Exploatare
Adrian GATLAN

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