

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 IV -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 **februarie 2017**, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice, a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.IV – 2016 pentru activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la STDF Sector 1 și 2.

În data de **04.02.2017**, 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. 04/14.02.2017 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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. IV – 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	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	132
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	11.06
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	9
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	177
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	156
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2147
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.22
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>	82
	<i>telefonice</i>	227
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		69
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>	1
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea 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 [%]		99.42

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 branșamente) [%]	8,59
-----------	---	-------------

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]	0.0815
-----------	---	---------------

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

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

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	43
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	2

F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV- 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.IV 2016 a scazut cu aprox. 21% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015 de la 29 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 24 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A crescut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 113 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 132 utilizatori inregistrati in trim. IV 2016. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 a scazut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015, la 0 intreruperi in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 16,70 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 11,06 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 26%, de la 196 în trim.IV 2015 la 156 în trim.IV 2016, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 15%, de la 2464 în trim.IV 2015 la 2147 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 6 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 2 intreruperi in trim.IV 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,88 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2015 la 3,22 ore/avarie in trim.IV 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 109 reclamatii in trim.IV 2015 la 82 in trim.IV 2016, iar cele telefonice au scazut de la 375 in trim.IV 2015 la 227 in trim.IV 2016. Au fost inregistrate 69 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 22% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,59%, în trim.IV 2016, mai mare decât cea din trim.IV 2016, când a înregistrat o valoare de 8,54%. Pierderea masica de apa de adaos a scazut de la valoarea de 0,097 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2015 la 0,082 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2016.
---	---

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.IV 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 24 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că nu au fost inregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.84362 din 25.10.2016. Avaria a fost depistata in data de 14.10.2016, reparatia constand inlocuirea conductei avariate avand Dn500 cu un cupon de 12 m teava cu Dn 400. Aceasta intrerupere cu durata de 17 ore a afectat 8 puncte termice. De asemenea a fost analizata FM nr.83027 din 19.10.2016. Avaria a fost depistata in data de 13.09.2016 dar lucrarea a fost inceputa in data de 20.10.2016. Conducta la care s-a intervenit are Dn 700, lucrare aconstand in sudarea de petice in zonele afectate. Intreruperea a afectat 10 puncte termice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 266 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: au fost inregistrate 9 intreruperi din cauza unor lucrari in rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 156 sunt grupate astfel: 65 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (42%) și 58 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(58%). Au fost inregistrate 2 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (3% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 31.10.2016 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 14,50 ore, la PT 2 Aviatiei, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 50 utilizatori iar in data de 12.10.2016 a fost inregistrata o intrerupere care a avut durata de 13 ore, la PT R Grivita, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 4 utilizatori. 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.IV 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 82 reclamatii scrise si 227 reclamatii telefonice. Cele 309 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 16 reclamatii (5,2%), alte cauze – 8 reclamatii (2,6%), lipsa presiune – 7 reclamatii (2,3%), lipsa temperatura – 276 reclamatii (89,3%) si temperatura prea ridicata – 2 reclamatii(0,6%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 69 au fost
---	---

	justificate, reprezentand un procent de 22%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN. Pentru indicatorii din activitatea „Furnizare”, in trim.III 2016, in baza de date a operatorului nu au fost inregistrate documente care sa constituie valori ale indicatorilor de performanta.
--	--

În data de **16.02.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 05/16.02.2017 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 performanta – Transport - STDF Sector 2

Trim. IV – 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	16
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	56
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12.40
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	85.60
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 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 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - STDF Sector 2

Trim.IV - 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	13
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	309
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	332
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4795
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.34
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>	148
	<i>telefonice</i>	667
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	60
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>	9
	<i>Apa caldă de consum</i>	4
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	46,20
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 [%]	61,50
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

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 bransamente) [%]	9,69
-----------	---	-------------

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]	0,15
-----------	---	-------------

Indicatori de performanta – Furnizare - STDF Sector 2
trim. IV - 2016

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	2
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	12
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	90
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	1
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]	1,2063
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	198,32

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2016 – STDF Sector 2	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2016 a scazut cu aprox. 75% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015, respectiv de la 28 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 16 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 105 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 56 utilizatori inregistrati in trim. IV 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 7 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015, la 2 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 15,39 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 12,40 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 25%, de la 416 în trim.IV 2015 la 332 în trim.IV 2016, a scazut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 39%, de la 6687 în trim.IV 2015 la 4795 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a înregistrat aceeasi valoare din trim.IV din 2015, respectiv 10 intreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,27 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2015 la 3,34 ore/avarie in trim.IV 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 271 reclamatii in trim.IV 2015 la 148 in trim.IV 2016, iar cele telefonice au scazut de la 1339 in trim.IV 2015 la 667 in trim.IV 2016. Au fost inregistrate 60 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 7% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,69%, în trim.IV 2016, mai mica decât cea din trim.IV 2015, când a înregistrat o valoare de 10,05%. Pierdere masica de apa de

	adaos a crescut de la valoarea de 0,10 m ³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2015 la 0,15 m ³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2016.
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.IV 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 16 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. Dintre acestea, conform FM nr.85242/28.10.2016 intreruperea a fost programata in data de 30.10.2016, ora 22,00, a avut durata de 38 ore si a fost localizata la conducta Dn 600. Au fost remediate 6 avarii in zone diferite ale conductei prin inlocuirea unor tronsoane de conducta si sudarea unor petice iar intreruperea a afectat 8 PT care alimenteaza 127 blocuri. Intrucat lucrarea a fost complexa, a fost depasita ora PIF programata cu 12 ore. O alta intrerupere cu durata de 29 de ore a fost inregistrata in data de 06.11.2016, in zona Soseaua Pantelimon la conducta Dn500. In aceasta perioada au fost inregistrate mai multe interventii prin inlocuirea unui tronson de conducta, inlocuire de stut Dn80 si reparare suporti conducta. Au fost afectate 4 PT care furnizeaza agent termic la 31 blocuri. Din cauza complexitatii interventiei, care nu era cunoscuta la intocmirea Foii de Manevra nr. 84496 din 26.10.2016, ora PIF a fost depasita cu 5 ore. Este de apreciat organizarea operatorului ca la o singura intrerupere sa mobilizeze mai multe echipe pentru remedierea unui numar mai mare de avarii, acest fapt ducand la o continuitate mai mare in furnizarea agentului termic si reducerea pierderilor de agent termic prin golirea o singura data a conductei. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 199 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca 8 întreruperi neprogramate au fost cauzate de avarii in rețeaua de apa potabila a ANB iar 5 ca urmare a defectiunilor aparute in rețeaua interioara a Asociatiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 332 sunt grupate astfel: 112 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (34%) și 220 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (66%). Au fost inregistrate 10 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (9% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 22.11.2016 a fost inregistrata o intrerupere cu durata de 20 ore la PT 20 Pantelimon, pe canal distanta, circuitul de incalzire care a afectat 18 utilizatori. O alta intrerupere a fost inregistrata in data de 27.11.2016, cu durata de 26,50 ore, la PT 3 Colentina Socului, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. Aceasta a afectat 5 utilizatori. 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 verficarilor reclamatilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire, inregistrate in baza de date a operatorului in trim.IV 2016, s-a constatat ca numarul acestora este de 148 reclamatii scrise si 667 reclamatii telefonice. Cele 815 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 29 reclamatii (3,6%), alte cauze – 6 reclamatii (0,7%), lipsa presiune – 7 reclamatii (0,9%), lipsa temperatura – 771 reclamatii (94,6%) si lipsa recirculatie – 2 reclamatii (0,2%). Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (parametri scazuti livrati de ELCEN) precum si subiective (avarii in RTP si RTS). Au fost inregistrate 11 reclamatii scrise privind instalatiile de masura (9 – incalzire si 4 – a.c.c.), care in urma verficarilor facute de personalul de exploatare al operatorului, s-au dovedit a fi justificate – 6 dar numai una a fost din vina operatorului, Asociatia de Proprietari bl3, sc.A, Sos. Colentina, nr.2A. De asemenea au fost verificate reclamatiiile privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea si incasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regaseste la activitatea de Furnizare. Privind facturarea, au fost inregistrate 2 reclamatii care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile, una din ele s-a dovedit a fi justificata in urma verficarilor intreprinse de personalul RADET sector 2. In trim.IV 2016 au fost inregistrate 12 intreruperi pentru neplata obligatiilor contractuale, reprezentand blocuri, dar nu a fost inregistrat niciun utilizator realimentat. A fost inregistrata o singura solicitare de diminuare de facturi, urmare a nerespectarii de catre RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dar au fost inregistrate 4 aprobari de cereri din trimestrul anterior carora li s-a acordat reduceri de 1,21 Gcal in valoare 198,32 lei.

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

Florin **DUMITRIU**– Adj. Sef Sectie STDF Sector 1
Emil **PIROSCA** – Sef Sectie STDF Sector 2

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** -inginer

Marian **IONICI**– inginer

Manuela **PAUN** - inginer

Bogdan **STANCIU** - inginer

Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET

Administrator Special

Sorin CHIRITA

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct

Adriana STRATULAT

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Ingineri

Relu ILIE

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela PAUN

Carmen STANCU

Director Direcția

Termoenergetica

Virgil UNTEA

Sef serviciu secretariat general

Mihail POPESCU

Sef Birou Monitorizare Activitate

Feldioara POPESCU