

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 martie 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 producere la Secția Centrale Termice, pentru activitatea de Transport, Distribuție și Furnizare la Secțiile Termoficare Sector 3, 4, 5 și 6.

În data de **02.03.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 06/02.03.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare 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 (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 - Sectia Termoficare Sector 3
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)	68
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	21.39
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie - Sectia Termoficare Sector 3
Trim.IV- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	131
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	677
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6591
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.77
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	152

	<i>telefonice</i>	727
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	51
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	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) [%]	9,50
-----------	---	-------------

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]	0.11
-----------	---	-------------

**Indicatori de performanță – Furnizare – Secția Termoficare Sector 3
trim. IV- 2016**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	12
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	12
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	10

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	7
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	9
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	72
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	3
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	13,56

F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	2219,37
-------------	------------------------------------	----------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV- 2016 – Sectia Termoficare Sector 3

-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2016 a scazut cu aprox. 94% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015, de la 31 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 16 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 101 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 68 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 2 intreruperi in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 16,16 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 21,39 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 14%, de la 770 în trim.IV2015, la 677 în trim.IV 2016, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 50%, de la 9919 în trim.IV 2015 la 6591 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 10 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 4 intreruperi in trim.IV 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,24 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2015 la 2,77 ore/avarie in trim.IV 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 74 reclamatii in trim.IV 2015 la 152 in trim.IV 2016, iar cele telefonice au crescut de la 683 in trim.IV 2015 la 727 in trim.IV 2016. Au fost inregistrate 51 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,50%, în trim.IV 2016, mai mica decât cea din trim.IV 2015, când a înregistrat o valoare de 9,70%. Pierderea masica de apa de adaos a scazut de la valoarea de 0,13 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2015 la 0,11 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2016.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 3

-	La Secția Termoficare Sector 3 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 inregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.99136 din 22.12.2016. Aceasta intrerupere din data de 22.12.2016 ora 23,00 pana in data de 27.12.2016 ora 22,00, a constatat in remedierea avariei la conducta magistrala avand 2xDn1000 si din cauza complexitatii lucrarilor a avut durata de 119 ore. Intreruperea a afectat 3 imobile si 3 agenti economici, neafectand puncte termice care alimenteaza blocuri de locuinte. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 342 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și am constatat următoarele: au fost inregistrate 3 intreruperi din cauza unor lucrari in rețeaua de apa potabila a ANB. Aceste intreruperi au avut durata de o ora fiecare afectand numai furnizarea apei calde de consum. Întreruperile accidentale, în număr de 677 sunt grupate astfel: 137 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (20%) și 540 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(80%). Au fost inregistrate 4 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (3% din intreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare intrerupere a fost inregistrata in data de 17.10.2016 care a avut durata de 15,00 ore, la PT 1 Calarasi, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 17 blocuri. In ceea ce priveste indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor inregistrate de operator. 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 152 reclamatii scrise si 727 reclamatii telefonice. Cele 879 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 31 reclamatii (3,5%), alte cauze – 12 reclamatii (1,4%), lipsa presiune – 12 reclamatii (1,4%), lipsa temperatura – 816 reclamatii (92,8%) si temperatura prea ridicata – 8 reclamatii(0,9%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 51 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 6%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN. A fost de asemenea verificata baza de date pentru indicatorii din activitatea „Furnizare”, in trim.IV 2016. Astfel au fost verificate cele 12 reclamatii privind facturarea si am constatat ca numai 4 au fost rezolvate in termen de 10 zile. La indicatorul F2.2 „Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile” sunt inregistrate gresit de catre operator un numar de 12 reclamatii. Din cele 12 reclamatii
---	--

	privind facturarea, numai 10 reclamații au fost justificate. În trim.IV 2016 au fost efectuate sistări de furnizare a energiei termice la un număr de 7 utilizatori casnici ca urmare a nerespectării angajamentelor de plată (2 utilizatori) și a neachitării debitelor de plată la facturile emise pentru consumul de energie termică. În aceeași perioadă, ca urmare a achitării debitelor restante, cei 7 utilizatori au fost realimentați cu energie termică, la aceștia adăugându-se și un utilizator care fusese debransat în trimestrul anterior. Ca urmare a nerespectării parametrilor de calitate ai agentului termic furnizat de operator, un număr de 3 utilizatori au depus, la sediul RADET, cereri de reducere a facturilor. În urma verificărilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat că cele 3 cereri au fost justificate, în urma calculelor efectuate au fost stabilite cantitățile de energie termică cu care trebuie diminuate facturile. Acestea au fost deja operate în facturile emise în lunile octombrie, noiembrie și decembrie.
--	---

În data de **02.03.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 07/02.03.2017 semnată de reprezentanții Secția Termoficare Sector 5 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță – Transport - Secția Termoficare Sector 5

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	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	44
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20.30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanta – Distributie – Sectia Termoficare Sector 5

Trim.IV - 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	185
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3170
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.45
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>	69
	<i>telefonice</i>	52
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	11
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa calda de consum</i>	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	50
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 [%]	99.22

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	8,44
-----------	---	-------------

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]	0,08
-----------	---	-------------

Indicatori de performanta – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 5

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	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	35
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 garanției anuale 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	1
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	2,66
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	437,42

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2016 - Sectia Termoficare Sector 5	
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2016 a scazut cu aprox. 29% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015, respectiv de la 22 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 17 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 107 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 44 utilizatori inregistrati in trim. IV 2016. Numarul intreruperilor accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 3 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015, la 4 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 15,95 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 20,30 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 5%, de la 195 în trim.IV 2015 la 185 în trim.IV 2016, a crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 2875 în trim.IV 2015 la 3170 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o singura intrerupere inregistrata in trim.IV 2015, la 6 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,57 ore/avarie inregistrata in trim.IV 2015 la 4,45 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 69 in trim.IV 2016, iar cele telefonice au scazut de la 237 in trim.IV 2015 la 52 in trim.IV 2016. Au fost inregistrate 11 reclamații privind calitatea care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 9% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,44%, în trim.IV 2016, mai mica decât cea din trim.IV 2015, când a înregistrat o valoare de 11,01%. Pierdere masica de apa de adaos a scazut de la valoarea de 0,09 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2015 la 0,08 m³ / Gcal inregistrata in trim.IV 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET - Sectia Termoficare Sector 5	
-	La Sectia Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 17 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. Dintre acestea, conform FM nr.80404/10.10.2016 intreruperea a avut durata de 48 ore si a fost localizata la conducta Dn 700 pe magistrala din Calea 13 Septembrie. Intreruperea a afectat 4 PT si 4 institutii publice. O alta intrerupere cu durata de 53 de ore a fost inregistrata in data de 16.11.2016, in zona Drumul Taberei - Parohia Razoare la racord Dn50. Lucrarea a constat in inlocuirea conductei si a unei curbe iar intreruperea a afectat Parohia Cotroceni Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 340 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca intreruperile accidentale, în număr de 185 sunt grupate astfel: 80 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (43%) și 105 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (57%). Au

	fost înregistrate 6 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore (7,5% din întreruperile mai mari de 4 ore). În data de 10.10.2016 a fost înregistrată o întrerupere cu durată cea mai mare, de 35 ore la PT4 Rahova, pe canal distanță, circuitul de încălzire care a afectat 31 utilizatori. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim.IV 2016, s-a constatat că numărul acestora este de 69 reclamații scrise și 52 reclamații telefonice. Cele 121 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdărie – 8 reclamații (6,6%), alte cauze – 2 reclamații (1,7%) și lipsa temperaturii – 111 reclamații (91,7%). Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind parametri scăzuți livrați de ELCEN precum și avarii în RTP și RTS. Au fost înregistrate 2 reclamații scrise privind instalațiile de măsură pe circuitul de încălzire, care în urma verificărilor făcute de personalul de exploatare al operatorului, una s-a dovedit a fi justificată și din vina operatorului, la punctul de măsură de la Asociația de Locatari blP36, Calea 13 Septembrie, nr.130. De asemenea au fost verificate reclamațiile privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Privind facturarea, au fost înregistrate 2 reclamații care au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile, însă niciuna din ele nu s-a dovedit a fi justificată. În trim.IV 2016 a fost înregistrată o singură întrerupere pentru neplata obligațiilor contractuale, reprezentând Asociația de Proprietari bl.M67, sc.1, dar nu a fost înregistrat niciun utilizator realimentat. Au fost înregistrate două cereri de diminuare a facturilor, urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, dar în perioada analizată numai un utilizator a beneficiat de reducerea facturii pentru consumul de energie termică cu cantitatea de 2,66 Gcal în valoare 437,42 lei.
--	---

În data de **07.03.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 08/07.03.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare 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)
-	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 performanță - Transport - Secția Termoficare Sector 4

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	26
	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)	8.36

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) [m³/Gcal]	-
--	----------

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

T2 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție – Sectia Termoficare Sector 4 Trim.IV- 2016

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1037
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	225
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4212
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.79
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	7
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	7,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	92
	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>	89
	<i>telefonice</i>	345
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		78
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>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		50
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		50
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.97

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	7,47
-----------	--	-------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal]	0.077
-----------	--	--------------

În data de **09.03.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 09/09.03.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

**Indicatori de performanta – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 4
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	3
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	5
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	95
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	8
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	8
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	14,92
F6.4	Valoarea reducerilor acordate[lei]	2881,42

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV- 2016 – Sectia Termoficare Sector 4		
-	<i>Reteaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2016 a crescut cu aprox. 46% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015, de la 14 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 26 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 17 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 123 utilizatori inregistrati in trim. IV 2016. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 a crescut de la nicio intrerupere in trim.IV 2015, la o singura intrerupere in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 4.93 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 8,36 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016. <i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 34%, de la 301 în trim.IV2015 la 225 în trim.IV 2016, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 59%, de la 6692	

	în trim.IV 2015 la 4212 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 9 întreruperi înregistrate în trim.IV 2015 la 5 întreruperi în trim.IV 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,59 ore/avarie înregistrată în trim.IV 2015 la 3,79 ore/avarie în trim.IV 2016. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 59 reclamații în trim.IV 2015 la 89 în trim.IV 2016, iar cele telefonice au crescut de la 315 în trim.IV 2015 la 345 în trim.IV 2016. Au fost înregistrate 78 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 18% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,47%, în trim.IV 2016, mai mică decât cea din trim.IV 2015, când a înregistrat o valoare de 7,47%. Pierdere masă de apă de adaos a scăzut de la valoarea de 0,104 m³ / Gcal înregistrată în trim.IV 2015 la 0,077 m³ / Gcal înregistrată în trim.IV 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Secția Termoficare Sector 4	
-	La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 26 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr.79948 din 06.10.2016. Avaria a fost depistată în data de 05.10.2016, ora 23,00 iar întreruperea furnizării de agent termic a fost efectuată în data de 06.10.2016, ora 0,00 reparatia constand inlocuirea a 2,5 m conducta avariata avand Dn800. Aceasta intrerupere cu durata de 32,50 ore a afectat 12 puncte termice si 2 institutii publice. Lucrarea era programata sa se incheie in data de 07.10.2016 ora 13,00 insa datorita mobilizarii mai bune a operatorului reluarea serviciului s-a facut la ora 8,30 a aceleiasi zile. De apreciat este si mobilizarea rapida a operatorului astfel incat de la momentul depistarii avariei si pana la incheierea manevrelor de intrerupere a serviciului nu atrecut decat o ora, aceasta contribuind la limitarea pierderilor de agent termic. De asemenea a fost analizata FM nr.83027 din 19.10.2016. Avaria a fost depistata in data de 13.09.2016 Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 196 ore. La aceeasi sectie au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: au fost înregistrate 18 întreruperi din cauza unor lucrări în rețeaua de apă potabilă a ANB și 5 întreruperi în rețeaua electrică a ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 225 sunt grupate astfel: 89 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (39%) și 136 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 5 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (5,6% din întreruperile mai mari de 4 ore). În data de 20.11.2016 a fost înregistrată o întrerupere care a avut durata de 22 ore, la PT Prasilei, pe canal distanță, circuitul a.c.c. și care a afectat 8 utilizatori. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.IV 2016, s-a constatat că numărul acestora este de 89 reclamații scrise și 345 reclamații telefonice. Cele 434 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 11 reclamații (2,5%), alte cauze – o reclamație (0,2%), lipsa presiunii – 8 reclamații (1,9%), lipsa recirculației – o reclamație (0,2%) și lipsa temperaturii – 423 reclamații (95,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 78 au fost justificate, reprezentând un procent de 18%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective, lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN. Au fost înregistrate 2 reclamații scrise privind instalațiile de măsură, una pe circuitul de încălzire și una pe circuitul de a.c.c., dintre care în urma verificărilor, făcute de personalul de exploatare al operatorului la punctul de măsură de la Asociația de Proprietari bl.B15, sc.2, b-dul C-tin Brancoveanu, nr.11, una s-a dovedit a fi justificată. De asemenea au fost verificate reclamațiile privind indicatorul F2 „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. În ceea ce privește facturarea, au fost înregistrate 2 reclamații care au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile, însă numai una dintre ele s-a dovedit a fi justificată. În trim.IV 2016 au fost înregistrate 3 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale și au fost realimentați, după plata debitelor către RADET, un număr de 5 utilizatori. Au fost înregistrate 8 cereri de diminuare a facturilor, urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor de calitate ai energiei termice conform contractului de furnizare, care au fost justificate și cărora le-au fost aprobate cererile de reducerea facturii pentru consumul de energie termică cu cantitatea de 14,92 Gcal în valoare 2881,42 lei.

În data de **09.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice-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-CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 10/09.03.2017 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice-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 performanta – Producere - CT Cvartal trim. IV- 2016

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	789
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	722
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	4
	<i>telefonice</i>	14
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	4
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 calda 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 clienti contorizati raportat la total clienti[%]	98,11

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	8,42
-----------	--	-------------

P5	Pierdere masică 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]	0,143
-----------	--	--------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2016 - CT Cvartal

-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 15%, de la 39 în trim.IV 2015 la 46 în trim.IV 2016, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 326 în trim.IV 2015 la 722 în trim.IV 2016. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,50 ore/avarie în trim.IV 2015, la 4,00 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 2 reclamații în trim.IV 2015 la 4 în trim.IV 2016, iar cele telefonice au rămas la valoarea de 14 reclamații, la fel ca în trim.IV 2015. Au fost înregistrate 4 reclamații privind calitatea energiei termice în trim.IV 2016 care au fost din vina distribuitorului, reprezentând 14% din totalul reclamațiilor înregistrate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,42%, în trim.IV 2016, mai mică decât cea din trim.IV 2015, când a fost înregistrată o valoare de 8,73%, iar pierdere specifică de apă de ados a înregistrat o valoare de 0,143 mc/Gcal în trim.IV 2016, mai mică decât cea din trim.IV 2015 când a fost înregistrată o valoare de 0,16 mc/Gcal.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 46 întreruperi neprogramate, 33 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (72%), 8 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (17%) și 5 ca urmare a întreruperilor în alimentarea cu apă potabilă din rețeaua ANB (11%). Întreruperile accidentale, în număr de 46, sunt toate cu durată mai mică de 4 ore. 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 4 reclamații telefonice, 3 au fost pentru lipsa temperaturii și una pentru temperatura prea ridicată. Un număr de 3 reclamații au fost justificate dar niciuna nu a fost din cauza operatorului. Din totalul de 14 reclamații telefonice, un număr de 4 au fost pentru a.c.c. și 10 pentru încălzire. În ceea ce privește pierderile de energie termică, am constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Balan, 45,44%, din cauza reducerii numărului de utilizatori crescând consumul specific de gaze implicit costul acestora.
---	--

În data de **23.03.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, bazele de date ale activității de transport 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 Termoficare Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 11/23.03.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor

Indicatori de performanță - Transport - Secția Termoficare Sector 6 Trim. IV - 2016

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	4
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	118
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	8
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	16,33
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	12,16
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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 = 10,73 %

T3 = 1,46 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV- 2016 – Sectia Termoficare Sector 6	
-	<i>Rețeaua de transport.</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.IV 2016 a crescut cu aprox. 43% fata de cel inregistrat in trim. IV 2015, de la 21 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015 la 37 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 70 (PT,MT) inregistrat in trim.IV 2015 la 118 utilizatori inregistrati in trim. IV 2016. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 a crescut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.IV 2015, la 8 intreruperi in trim.IV 2016. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 27,00 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2015, la 16,33 ore/avarie inregistrate in trim.IV 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 6	
-	La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2016 la întreruperile accidentale. Din cele 37 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.79458 din 05.10.2016. Avaria a fost depistata in data de 05.10.2016, iar in data de 06.10.2016 a fost intrerupt serviciul de transport, reparatia constand in sudura de reintregire a conductei avand Dn500/600. Aceasta intrerupere cu durata de 39 ore a afectat 3 puncte termice. De asemenea a fost analizata FM nr.84428 din 26.10.2016. Avaria a fost depistata in data de 29.09.2016 dar lucrarea a fost inceputa in data de 27.10.2016. Conducta la care s-a intervenit are Dn 300, lucrarea constand in inlocuirea conductei avariate. Au fost afectati de aceasta intrerupere un punct termic si doi agenti economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 637 ore.

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

Adela **UNGUREAN** – ing. Sectie Termoficare Sector 3

Marian **SIMA** – Sef Sectie Termoficare Sector 5

Ilie **MATEI** – Sef Sectie Termoficare Sector 4

Eugenia **BONDOC** – responsabil proces Sectie Termoficare Sector 4

George **MANAILESCU** – Adj. Sef Sectie Centrale Termice

Manuela **NIMARA** – ing. Sectie Termoficare Sector 6

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

AMRSP