

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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE

a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim IV -2016 și a procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului Bucuresti

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 aprilie 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 primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim.IV – 2016 pentru activitatea de Producere la Secția Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere, pentru activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția Termoficare Sector 6, pentru activitatea de Furnizare la Departamentul Furnizare Clienți și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul precum și a procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 la Secția Producere și Furnizare - CTZ Casa Presei, la Secția Termoficare Sector 3, Secția Termoficare Sector 4 și Secția Termoficare Sector 5.

În data de **05.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, bazele de date ale activității de 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 13/05.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondenta 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
-	corespondenta și baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondenta și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	120
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	317
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3865
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	149
	<i>telefonice</i>	236
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa caldă de consum</i>	01
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	

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	0.16
-----------	--	-------------

vândută) [m3/Gcal]	
--------------------	--

**Indicatori de performanta – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 6
trim. IV- 2016**

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

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	8
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	83
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 [%]	98,79

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	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 – Sectia Termoficare Sector 6	
-	<i>Reteaua de distributie.</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 40%, de la 443 în trim.IV 2015, la 317 în trim.IV 2016, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 23%, de la 4741 în trim.IV 2015 la 3865 în trim.IV 2016. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 7 întreruperi înregistrate în trim.IV 2015 la 3 întreruperi în trim.IV 2016. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la valoarea de 3,33 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 180 reclamații în trim.IV 2015 la 149 în trim.IV 2016, iar cele telefonice au scăzut de la 623 în trim.IV 2015 la 246 în trim.IV 2016. Au fost înregistrate 74 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 19% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,54%, în trim.IV 2016, mai mică decât cea din trim.IV 2015, când a înregistrat o valoare de 8,82%. Pierderea masă de apă de adaos a crescut de la valoarea de 0,137 m³ / Gcal înregistrată în trim.IV 2015 la 0,16 m³ / Gcal înregistrată în 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 bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat următoarele: au fost înregistrate 2 întreruperi din cauza unor lucrări în rețeaua de apă potabilă a ANB însă acestea au fost de mică durată având durată de două ore fiecare, afectând numai furnizarea apei calde de consum. Întreruperile accidentale, în număr de 317 sunt

	grupate astfel: 168 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (53%) și 149 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore(47%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (1,8% din întreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare întrerupere a fost înregistrată în data de 07.10.2016 cu durata de 16,00 ore, la PT 3 Placare, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 24 blocuri. 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 152 reclamații scrise și 727 reclamații telefonice. Cele 879 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 22 reclamații (5,6%), alte cauze – 5 reclamații (1,3%), lipsa presiune – 1 reclamație (0,3%), lipsa temperatura – 350 reclamații (88,6%) și temperatura prea ridicată – 2 reclamații(0,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 74 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 19%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim. IV 2016, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 1 ROSU (44,75%) și PT LOC. ICPB (42,16%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransările masive în rândul consumatorilor deserviți de PT 1 ROSU care din 352 apartamente bransate inițial au mai rămas numai 55, unele blocuri având bransate 2 sau 3 apartamente. La PT LOC.ICPB pe lângă debransări masive pierderile sunt cauzate și de faptul că punctul termic este neautomatizat, De asemenea, au fost verificate documentele primare(corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, în trim.IV 2016. Astfel a fost verificată singura reclamație privind facturarea care s-a dovedit a fi justificată. În trim.IV 2016 au fost efectuate sistări de furnizare a energiei termice la un număr de 8 utilizatori casnici ca urmare a nerespectării angajamentelor de plată și a neachitării valorii facturilor emise pentru consumul de energie termică, utilizatorii în cauză ramanând debransați de la alimentarea cu energie termică. 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 nu au fost justificate.
--	--

În data de **06.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienți**, 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 Departamentul Furnizare Clienți documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 14/06.04.2017 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienți și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță – Furnizare – Departamentul Furnizare Clienți trim. IV – 2016

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

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Vânzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că au fost înregistrate două noi contracte de furnizare a energiei termice rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice. Aceste două contracte reprezintă doi agenți economici și sunt racordați la rețeaua primară.

În data de **11.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu

Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 15/11.04.2017 semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare si Relatii cu Publicul și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

-	documente primare, registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	documente primare si baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	documente primare si baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	documente primare si baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanta – Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul trim. IV – 2016

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	6
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	2
	- 30 zile calendaristice	0
	- 60 zile calendaristice	4

2.Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	693
	telefonice	2278
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		347
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență		4255
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte		0

4. Măsurarea energiei termice		
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		20
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]		50
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		70
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		0

5.Audiențe		
Număr audiențe		84
Timp mediu de rezolvare (zile)		11

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2016 - Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul		
-	La Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 6 solicitari in trim.IV 2016, mai mica decat cea înregistrata în trim.IV 2015 cand au fost înregistrate 7 solicitari. Din cele 6 solicitari, 2 au fost rezolvate în 15 zile iar 4 au fost rezolvate în 30 de zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 17%, de la 812 în trim.IV 2015 la 693 în trim.IV 2016, iar cele telefonice au scăzut de la 3585 reclamatii înregistrate în trim.IV 2015, la 2278 reclamatii înregistrate în trim.IV 2016. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut de la 994 în trim.IV 2015 la 347 în trim.IV 2016. Acestea reprezinta aprox. 12% din totalul reclamatilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a crescut de la 5 în trim.IV 2016 la 20 în trim.IV 2016. Audiențele au cunoscut o scadere, de la 182 în trim.IV 2015 la 84 în trim.IV 2016.	

	trim.IV 2016 in sa a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 8 zile în trim.IV 2015 la 11 zile în trim.IV 2016.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul a fost verificata baza de date care contine informatii privind reclamatii scrise si telefonice privind calitatea energiei termice. Din cele 84 audiente inregistrate in trim.IV 2016 numai in 20 cazuri au fost reclamatii. Dintre acestea, patru au reclamat lipsa temperaturii corespunzatoare la agentul termic pentru a.c.c., una diverse, 2 probleme de facturare si 13 au reclamat lipsa temperatura. Trei reclamatii prezentate in audienta au fost justificate dar niciuna din cele 20 nu a fost din vina operatorului.

În data de **18.04.2017** reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere**, documentatia prevazuta de art.75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevazuta de art.115 si art.116 din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 16/18.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

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

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

-	<i>Sectia Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie. -conform art. 115 si 116 din Regulament exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor in sa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Evenimentele se consemneaza in Raportul de activitate al operatorilor, se analizeaza de catre personalul de conducere al centralei, care propune masuri de remediere a acestora. Pana in prezent nu au fost inregistrate avarii care sa necesite intocmirea unei „Fise de avarie” in care sa fie analizate evenimentele si masurile care trebuie luate pentru prevenirea aparitiei acestora pe viitor. In cadrul CTZ exista laborator de analiza a calitatii apei de adaos, dotat corespunzator cu aparatura si personal de specialitate si în conformitate cu art. 232 si 233 controlul si supravegherea regimului chimic al acesteia facandu-se prin analize periodice, rezultatele consemnandu-se intr-o „Fisa de laborator”. Functie de rezultatele obtinute in urma analizelor se intervine pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos prin adaugarea de subsatante de catre operatori in timpul programului de lucru si se consemneaza tipul substantei si cantitatea in „Raportul de activitate”. -parametri de calitate ai agentului termic precum si alti parametri privind functionarea CAF-urilor sunt inregistrati automat in programul de calcul si sunt monitorizati de personalul de exploatare care intervine, daca sunt abateri de la valorile programate ale acestora.
---	--

În data de **19.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, documentatia prevazuta de art.9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si 116, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135, Foi de manevra, art.149, Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 3 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 17/19.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3 și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, dupa cum urmeaza:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT

-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele mentionate, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie. A fost verificata procedura PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 - „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”, care prevede, printre altele, introducerea unui nou document cu denumirea „Fisa tehnica a avariei retea primara” atasat Foii de manevra si care este in concordanta cu prevederile Regulamentului SACET.
---	--

În data de **20.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentatia prevazuta de art.9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si 116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135, Foi de manevra, art.149, Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 4 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 18/20.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4 și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

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

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele mentionate, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie. Pentru activitatea de transport, conform procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 - „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”, RADET intocmeste foaia de manevra care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. De asemenea, conform regulamentului, exista documentul cu denumirea „Fisa tehnica a avariei retea primara” atasat Foii de manevra. Au fost verificate Foile de manevra dupa cum urmeaza: - foaia de manevra nr. 79948 din 06.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN800 la Magistrala Progresul, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 06.10.2016, ora 0,00 iar punerea in functiune in data de 07.10.2016, ora 8,30. De mentionat ca lucrarea a fost terminata mai devreme, ora punerii in functiune prevazuta initial fiind 13,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. - foaia de manevra nr. 79280 din 04.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord primar 2xDn250 aferent PT6 zona II. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.10.2016, ora 12,30 iar punerea in functiune in data de 10.10.2016, ora 18,15. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. Tot setul Foilor de Manevra are ca documente primare Ordinele de Lucru intocmite de maestri de zona si in care se consemneaza toate detaliile legate de interventia in remedierea avariilor.
---	--

În data de **25.04.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentatia prevazuta de art.9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si 116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135, Foi de manevra, art.149, Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 5 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 19/25.04.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5 și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

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

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

-	Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele mentionate, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie. Pentru activitatea de transport, conform procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 - „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”, RADET intocmeste foaia de manevra care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. De asemenea, conform regulamentului, exista documentul cu denumirea „Fisa tehnica a avariei retea primara” atasat Foii de manevra. Au fost verificate Foile de manevra dupa cum urmeaza: - foaia de manevra nr. 80404 din 10.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN700 tur-retur la Magistrala Vest, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.10.2016, ora 9,00 iar punerea in functiune in data de 12.10.2016, ora 9,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. - foaia de manevra nr. 88644 din 09.11.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii magistrala Dn600, Dn500 Progresu. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.11.2016, ora 10,00 iar punerea in functiune in data de 10.11.2016, ora 24,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. Tot setul Foilor de Manevra are ca documente primare Ordinele de Lucru intocmite de maistri si in care se consemneaza toate detaliile legate de interventia la remedierea avariilor.
---	--

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

din partea RADET:

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice
Emil **PIROSCA** – Sef Sectie Termoficare Sector 6
Paula **STAN** – Departament Furnizare Clienti
Roxana **ALEXE** – Sef Serviciu Comunicare si Relatii cu Publicul
Adela **UNGUREAN**– ing. Sectie Termoficare Sector 3
Ilie **MATEI** – Sef Sectie Termoficare Sector 4
Marian **SIMA** – Sef Sectie Termoficare Sector 5

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** -inginer
Marian **IONICI**– 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**

**Director Direcția Termoeenergetica
Virgil UNTEA**

**Sef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU**

**Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU**

**Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR**

Ing. Relu ILIE

**Ing. Marian IONICI
Ing. Bogdan STANCIU**

Ing. Carmen STANCU

ANRSP