

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. I -2017**

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 desfasoara in cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice si are urmatoarele obiective si atributii:

***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 masurare 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 mai 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.I – 2017 pentru activitatea de Producere la Sectia Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere si Centrele Termice de Cvartal, pentru activitatea de Transport, Distributie si Furnizare la Sectiile Termoficare Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4, Sector 5 si Sector 6.

În data de **02.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 21/02.05.2017 semnată

de reprezentanții Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere, Biroului de monitorizare activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”.

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

-	documente primare și baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

Indicatori de performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere trim. I- 2017

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0
P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
P3	Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]	94.27
P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	1.06

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2017 – CTZ Casa Presei Libere

-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 4 întreruperi cauzate de terti, 3 ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ și una de 10 minute din cauza întreruperii alimentării cu energie electrică din rețeaua ENEL. Referitor la energia termică produsă în trim. I 2017, aceasta a fost de 65.397,14 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim. I 2016 când a fost înregistrată o producție de 63.217,15 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 3,45%. În aceste condiții, randamentul centralei a crescut de la 92,50% în trim. I 2016 la 94,27% în trim. I 2017. A scăzut consumul specific de gaze naturale de la 1,081 MWhg/MWht în trim. I 2016 la 1,061 MWhg/MWht în trim. I 2017. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 0,98 mc/Gcal în trim. I 2016 la 1,06 mc/Gcal în trim. I 2017, aceasta datorându-se pierderilor mai mari de agent termic din cauza avariilor din rețeaua de transport. Concluzia este că încărcarea optimă a CAF-urilor duce la reducerea consumurilor specifice aferente centralei implicând creșterea randamentului CTZ.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat că cele 4 întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, în număr de 4, au fost cauzate de lucrările la RTP – 3 și întreruperea alimentării cu energie electrică – una. Întreruperile ca urmare a avariilor la RTP au avut durată medie de 2,90 ore, afectând consumatorii racordați direct la CTZ (Casa Presei).
---	--

În data de **09.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția 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 Secția Centrale Termice-CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 22/09.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice-CT Cvartal, Biroului monitorizare activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	documentele primare, registrul 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
-	documentele primare și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

Indicatori de performanță – Producere - CT Cvartal trim. I- 2017

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	511
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	46
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	658
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.38
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	6
	<i>telefonice</i>	16
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 caldă de consum</i>	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate [%]	
		0
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
		0
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		0
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
		98,00

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	8,80
-----------	--	-------------

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]	0,19
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2017 - CT Cvarțial	
-	Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 39%, de la 76 în trim.I 2016 la 46 în trim.I 2017, scăzand si numărul utilizatorilor afectați, de la 795 în trim.I 2016 la 658 în trim.I 2017. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,00 ore/avarie in trim.I 2016, la 3,38 ore/avarie înregistrate in trim.I 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a ramas constant la 6 reclamatii in trim.I 2017 la fel ca in trim.I 2016, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 23 reclamatii in trim.I 2016 la 16 reclamatii in trim. I 2017. Au fost înregistrate 4 reclamații privind calitatea energiei termice in trim.I 2017 care au fost din vina distribuitorului, reprezentand 25% din totalul reclamatiiilor înregistrate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,80%, în trim.I 2017, mai mare decât cea din trim.I 2016, când a fost înregistrată o valoare de 7,84%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,19 mc/Gcal în trim.I 2017, mai mare decât cea din trim.I 2016 cand a fost înregistrată o valoare de 0,126 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Sectia Centrale Termice - Centrale Termice de Cvarțial, din totalul de 35 intreruperi neprogramate, 14 au fost din cauza intreruperii alimentarii cu gaze naturale (40%) si 21 din cauza lucrarilor pe rețeaua electrica a ENEL (60%). Intreruperile accidentale, in numar de 46, sunt toate cu durata mai mica de 4 ore. In ceea ce priveste indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost înregistrate 6 reclamatii scrise si 16 reclamatii telefonice, 19 au fost pentru lipsa temperatura, una pentru temperatura prea ridicata, una pentru lipsa recirculatie si una pentru apa murdara. Un numar de 4 reclamatii a fost din cauza operatorului, reprezentand ca procent 18%. In ceea ce priveste pierderile de energie termica, s-a constatat ca cea mai mare pierdere procentuala a fost înregistrata la CT Caporal Balan, 48,22%, din cauza reducerii numarului de utilizatori crescand consumul specific de gaze, implicit costul acestora.

În data de **11.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 1**, documentele primare și 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 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 23/11.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 1, Biroului de monitorizare activitate RADET 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)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența 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
-	corespondența și baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondența și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport - Sectia Termoficare Sector 1
Trim. I - 2017

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	25
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	214
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	12.28
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 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016=18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim.I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie - Sectia Termoficare Sector 1
Trim.I- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	194
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1817
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.78
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>	41
	<i>telefonice</i>	138
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		8
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 [%]	99.42

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) [%]	7,59
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]	0.035

**Indicatori de performanță – Furnizare – Secția Termoficare Sector 1
trim. I- 2017**

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	4
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	2

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	29
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	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. I- 2017 – Secția Termoficare Sector 1	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2017 a scazut cu aprox. 26% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 34 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 25 intreruperi inregistrate in trim.I 2017. A crescut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 98 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 214 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la nici o intrerupere inregistrata in trim.I 2016, la o singura intrerupere inregistrata in trim.I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 8,62 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016, la 12,28 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017.

	<i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 5%, de la 185 în trim.I 2016, la 194 în trim.I 2017, dar a scăzut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 16%, de la 2161 în trim.I 2016 la 1817 în trim.I 2017. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.I 2016 la o singură întrerupere în trim.I 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,00 ore/avarie în trim.I 2016 la 2,78 ore/avarie în trim.I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 22 reclamații în trim.I 2016 la 41 în trim.I 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 128 în trim.I 2016 la 138 în trim.I 2017. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 4% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,59%, în trim.I 2017, mai mică decât cea din trim.I 2016, când a înregistrat o valoare de 7,84%. Pierderea masă de apă de adaos a crescut de la valoarea de 0,03 m³ / Gcal înregistrată în trim.I 2016 la 0,035 m³ / Gcal înregistrată în trim.I 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Secția Termoficare Sector 1	
-	La Secția Termoficare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 25 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr.5801 din 21.01.2017. Aceasta întrerupere din data de 21.01.2017 ora 11:00 până în data de 22.01.2017 ora 18:00, a constat în remedierea avariei la conducta având Dn250 prin înlocuirea unui tronson de teavă și a avut durată de 31 ore. Întreruperea a afectat un agent economic, neafectând puncte termice care alimentează blocuri de locuințe. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 307 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 3 întreruperi din cauza unor lucrări în rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 194 sunt grupate astfel: 62 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (32%) și 132 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (68%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore (1,6% din întreruperile mai mari de 4 ore). Aceasta întrerupere înregistrată în data de 07.02.2017 a avut durată de 12,00 ore, la PT 1 Turda, pe canal distanță, circuitul de încălzire și care a afectat un imobil, conform OL 664/07.02.2017. În tabelul bază de date la rubrica „circuit” este înregistrat în schimb circuitul primar. Ordinul de lucru nu conține data și ora întreruperii furnizării energiei termice și data și ora PIF. 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.I 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 41 reclamații scrise și 138 reclamații telefonice. Cele 179 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 39 reclamații (21,7%), alte cauze – 9 reclamații (5,0%), lipsa presiunii – 6 reclamații (3,4%), lipsa temperaturii – 116 reclamații (64,8%), lipsa recirculației – 3 reclamații (1,7%) și temperatura prea ridicată – 6 reclamații (3,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 4,5%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN) precum și „apă murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova, fără spalarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim. I 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 1 Banu Manta (14,98%). Aceste pierderi sunt cauzate de o avarie pe canal distanță, circuitul de încălzire, golirea repetată a instalației interioare a unui condominiu fără anunțarea operatorului și lipsa izolației la conductele înlocuite ca urmare a unor avarii din lipsa fondurilor. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, din trim.I 2017. Astfel au fost verificate 5 reclamații privind facturarea, dintre care 2 s-au dovedit a fi justificate iar 4 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile. În trim.I 2017 a fost efectuată o singură sistare în furnizarea energiei termice la un agent economic ca urmare a nerespectării angajamentelor de plată și a neachitării valorii facturilor emise pentru consumul de energie termică. Un număr de 3 utilizatori a 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 **16.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 2**, documentele primare și 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 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 24/16.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroului monitorizare activitate RADET 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)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența 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
-	corespondența și baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondența și baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanță - Transport - Secția Termoficare Sector 2

Trim. I - 2017

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	28
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	102
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	14.03
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016=18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim.I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - Secția Termoficare Sector 2

Trim.I- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice

D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	30
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	217
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2251
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.36
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>	217
	<i>telefonice</i>	585
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	82
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>	5
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

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) [%]	8,92
-----------	---	-------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0.08
-----------	--	-------------

Indicatori de performanță – Furnizare – Secția Termoficare Sector 2 trim. I- 2017

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	13
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	3

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	2
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	0
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

F4.1	Numărul de sesizări scrise	126
-------------	----------------------------	------------

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	15
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	42
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	228.23
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	37520.40

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I- 2017 – Sectia Termoficare Sector 2	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2017 a crescut cu aprox. 4% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 27 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 28 intreruperi inregistrate in trim.I 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 65 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 102 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 0 intreruperi inregistrate in trim.I 2016, la 5 intreruperi in trim.I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 9,30 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016, la 14,03 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 15%, de la 255 în trim.I 2016, la 217 în trim.I 2017, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 38%, de la 3609 în trim.I 2016 la 2251 în trim.I 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a rămas la aceeași valoare din trim.I 2016 când au fost înregistrate 3 intreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,05 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016 la 3,36 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 140 reclamatii in trim.I 2016 la 217 in trim.I 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 975 in trim.I 2016 la 585 in trim.I 2017. Au fost inregistrate 82 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 10% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,92%, în trim.I 2017, mai mare decât cea din trim.I 2016, când a înregistrat o valoare de 8,36%. Pierderea masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,05 m³/Gcal inregistrata in trim.I 2016 la 0,08 m³/Gcal inregistrata in trim.I 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 2	
-	La Secția Termoficare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2017 la întreruperile accidentale. Din cele 28 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 5 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, 2 întreruperi au avut durata mare și anume: una de 32 ore cu FM nr.12837 din 21.02.2017 care a constat în remedierea a patru avarii la conducta magistrala având 2xDn800 ce au afectat 6 PT care alimentau cu caldura si a.c.c. 27 blocuri și cea de-a doua intrerupere de 38 ore cu FM nr.17815 din 08.03.2017, care a constat în înlocuirea unui tronson de conducta DN700 și a afectat 6 PT care alimentau 61 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 393 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost inregistrate 21 intreruperi din cauza unor lucrari in instalatiile Asociatiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 217 sunt grupate astfel: 58 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (27%) și 159 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (73%). S-au înregistrat 3 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (5% din intreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare intrerupere cu durata de 156,00 ore, a fost inregistrata in data de 22.02.2017, la PT 1 Republicii, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. si care a afectat 5 vile.

	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.I 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 217 reclamatii scrise si 585 reclamatii telefonice. Cele 802 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 32 reclamatii (4,1%), alte cauze – 13 reclamatii (1,6%), lipsa presiune – 13 reclamatii (1,6%), lipsa recirculatie – 4 reclamatii (0,5%) lipsa temperatura – 734 reclamatii (91,5%) si temperatura prea ridicata – 6 reclamatii(0,7%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 82 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 10%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim. I 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 6 Mosilor (23,98%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransarile masive in randul consumatorilor deserviti de PT si de faptul ca punctul termic este neautomatizat, De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, in trim.I 2017. Astfel au fost verificate cele 13 reclamatii privind facturarea, dintre care una a fost rezolvata in mai putin de 10 zile, dar numai 3 s-au dovedit a fi justificate. In trim.I 2017 au fost efectuate sistari de furnizare a energiei termice la un numar de 2 utilizatori casnici ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata si a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica, utilizatorii in cauza ramanand debransati de la alimentarea cu energie termica. Au fost depuse, la sediul RADET, 15 cereri de reducere a facturilor. In urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca un numar de 42 utilizatori trebuie sa beneficieze de diminuare de facturi cu 228,23 Gcal in valoare de 37520,40 lei.
--	--

În data de **23.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distributie si 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. 25/23.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3, Biroului monitorizare activitate RADET 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)
-	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 si baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondenta si baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport - Sectia Termoficare Sector 3 Trim. I – 2017

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	29
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	101
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	10.20
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016=18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim.I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție – Secția Termoficare Sector 3

Trim.I- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	110
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	718
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	10243
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.41
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	110
	telefonice	365
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		41
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	incalzire	3
	Apa caldă de consum	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		25
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.00

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	9,14
-----------	--	-------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de	0.05
-----------	---	-------------

	adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	
--	--	--

**Indicatori de performanță – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 3
trim. I- 2017**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	7
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	4

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	9
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	2
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	88
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

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

F6. Indicatorii 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	9
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	4.91
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	800.43

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I- 2017 – Sectia Termoficare Sector 3	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2017 a crescut cu aprox. 32% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 22 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 29 intreruperi inregistrate in trim.I 2017. A scazut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 150 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 101 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 3 intreruperi inregistrate in trim.I 2016, la 0 intreruperi in trim.I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 14,30 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016, la 10,20 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 2%, de la 736 în trim.I 2016, la 718 în trim.I 2017, in schimb a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 67%, de la 6124 în trim.I 2016 la 10243 în trim.I 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la o singura intrerupere in trim.I 2017. Durata medie a

	întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,22 ore/avarie în trim. I 2016 la 2,41 ore/avarie în trim. I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 81 reclamații în trim. I 2016 la 110 în trim. I 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 505 în trim. I 2016 la 365 în trim. I 2017. Au fost înregistrate 41 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 9% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,14%, în trim. I 2017, mai mare decât cea din trim. I 2016, când a înregistrat o valoare de 8,80%. Pierderea masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,04 m³/Gcal înregistrată în trim. I 2016 la 0,05 m³/Gcal înregistrată în trim. I 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Secția Termoficare Sector 3	
-	La Secția Termoficare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim. I 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 29 „Foi de manevră” verificate, s-a constatat că nu au fost înregistrate întreruperi accidentale cu durată estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Durata cea mai mare de întrerupere, de 23 ore, a fost înregistrată în data de 09.03.2017, conform FM nr.16363 din 09.03.2017, iar întreruperea a constat în remedierea avariei la conducta magistrală având 2xDn900 și Dn 200. Întreruperea a afectat 9 PT, 2 instituții și 50 vile iar totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 296 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi, una din cauza unor lucrări în rețeaua de apă potabilă a ANB și una din cauza furnizorului de energie electrică - ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 718 sunt grupate astfel: 96 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (13%) și 622 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (87%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore (1,0% din întreruperile mai mari de 4 ore, în data de 08.03.2017, a avut durată de 24 ore, la PT 2 Placare, pe canal distantă, circuitul de a.c.c. și a afectat un singur bloc. 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. I 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 110 reclamații scrise și 365 reclamații telefonice. Cele 475 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 39 reclamații (8,26%), alte cauze – 5 reclamații (1,1%), lipsa presiunii – 8 reclamații (1,7%), lipsa temperaturii – 411 reclamații (86,5%) și temperatura prea ridicată – 12 reclamații (2,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 41 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 9%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, 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 Labirint (19,23%) și PT 1 Anexa (41,66%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransările masive în rândul consumatorilor deserviti. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, în trim. I 2017. Astfel au fost verificate cele 7 reclamații privind facturarea, dintre care 5 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile dar numai 4 s-au dovedit a fi justificate. În trim. I 2017 au fost efectuate sistări de furnizare a energiei termice la un număr de 9 utilizatori casnici ca urmare a nerespectării angajamentelor de plată și a neachitării valorii facturilor emise pentru consumul de energie termică, utilizatorii în cauză rămânând debransați de la alimentarea cu energie termică. Au fost realimentați 2 utilizatori care și-au achitat obligațiile financiare către RADET. Au fost depuse, la sediul RADET, 2 cereri de reducere a facturilor. În urma verificărilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat că un număr de 9 utilizatori trebuie să beneficieze de diminuarea valorii facturilor cu 800,43 lei (echivalentă a 4,91 Gcal).

În data de **25.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentele primare și 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 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 26/25.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, Biroului monitorizare activitate RADET 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)
-	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 performanta - Transport - Sectia Termoficare Sector 4
Trim. I - 2017

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	29
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	112
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	6.88
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 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016 = 18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim. I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanta - Distributie - Sectia Termoficare Sector 4
Trim. I - 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	41
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1590
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	185
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3787
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.30
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	5
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4.20
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	30
	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>	26
	<i>telefonice</i>	69
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		15
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 calda 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 [%]		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.97
D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	7,43
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]	0.03

**Indicatori de performanță – Furnizare – Secția Termoficare Sector 4
trim. I- 2017**

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	0
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	3
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0
F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	75
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100
F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	0
F6. Indicatorii garanției anuale 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	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. I- 2017 – Sectia Termoficare Sector 4

-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2017 a crescut cu aprox. 53% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 19 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 29 intreruperi inregistrate in trim.I 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 60 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 112 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.I 2016, 0 intreruperi in trim.I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 9,186 ore/avarie, inregistrate in trim.I 2016, la 6,88 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 31%, de la 267 în trim.I 2016, la 185 în trim.I 2017, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 23%, de la 4898 în trim.I 2016 la 3787 în trim.I 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 5 intreruperi inregistrate in trim.IV 2016 la 1 intrerupere in trim.I 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,06 ore/avarie in trim.I 2016 la 3,30 ore /avarie in trim.I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 40 reclamatii in trim.I 2016, la 26 in trim.I 2017, iar numărul reclamatiiilor telefonice a scazut de la 154 in trim.I 2016 la 69 in trim.I 2017. Au fost inregistrate 54 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 16% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,43%, în trim.I 2017, mai mica decât cea din trim.I 2016, când a înregistrat o valoare de 7,44%. Pierderea masica de apa de adaos a scazut de la valoarea de 0,04 m³/Gcal inregistrata in trim.I 2016 la 0,03 m³/Gcal inregistrata in trim.I 2017.
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 4

-	La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 29 „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. 8894 din 03.02.2017, pentru intreruperea din data de 06.02.2017, ora 8:00 pana in data de 07.02.2017, ora 7:30 si a constatat in remedierea avariei la conducta magistrala cu Dn800 si Dn700. Intreruperea a durat 23,50 ore si a afectat 12 puncte termice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 199,5 ore. La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile in rețeaua de distributie si s-a constatat ca au fost inregistrate 23 intreruperi din cauza unor lucrari in rețeaua de apa potabila a ANB (56%), 3 intreruperi ca urmare a interventiei la rețeaua interioara a Asociatiilor de Proprietari (7%) si 15 din cauza intreruperii furnizarii energiei electrice de catre ENEL (37%). Întreruperile accidentale, în număr de 185 sunt grupate astfel: 56 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (30%) și 129 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (70%). A fost inregistrata o singura intrerupere cu durata mai mare de 12 ore (1,8% din intreruperile mai mari de 4 ore). Aceasta intrerupere a fost inregistrata in data de 07.03.2017, a avut durata de 21,50 ore, la PT 1 Brancoveanu, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 8 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.I 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 26 reclamatii scrise si 69 reclamatii telefonice. Cele 95 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 16 reclamatii (16,8%), alte cauze – 1 reclamatie (1,1%), lipsa presiune – 1 reclamatie (6,3%), lipsa temperatura – 70 reclamatii (73,7%) si temperatura prea ridicata – 2 reclamatii (2,1%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 15 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 16%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim. I 2017, a scos in evidenta
---	--

	pierderi mai mari decat media, la PT 2 Serban Voda (23,34%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransarile masive in randul consumatorilor. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, in trim.I 2017. Astfel au fost verificate cele 5 reclamatii privind facturarea dar care s-au dovedit a fi nejustificate. In trim.I 2017 au fost efectuate sistari de furnizare a energiei termice la un numar de 3 utilizatori casnici ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata si a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica, utilizatorii in cauza ramanand debransati de la alimentarea cu energie termica. Un singur utilizator a fost realimentat ca urmare a achitarii facturilor catre RADET. Un singur utilizator a depus, la sediul RADET, cerere de reducere a valorii facturii, dar in urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca aceasta nu a fost justificata.
--	--

În data de **30.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distributie si 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. 27/30.05.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroului de monitorizare activitate RADET 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)
-	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 si baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	corespondenta si baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

Indicatori de performanta - Transport - Sectia Termoficare Sector 5 Trim. I - 2017

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	54
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	13.73
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
T2 Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]		-

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

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

T2 = 16,14 % ; T2, trim. I - 2016=18,67%

T3 = 1,53 mc/Gcal ; T3 trim.I - 2016 = 1,29 mc/Gcal

Indicatori de performanță – Distribuție – Sectia Termoficare Sector 5

Trim.I- 2017

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	150
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1724
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.70
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>	20
	<i>telefonice</i>	42
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	6
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 [%]	99.22

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	8,14
-----------	--	-------------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0.02
-----------	---	-------------

Indicatori de performanță – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 5

trim. I- 2017

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

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

F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	0
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	36
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I- 2017 - Sectia Termoficare Sector 5

-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.I 2017 a scazut cu aprox. 19% fata de cel inregistrat in trim. I 2016, de la 27 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 22 intreruperi inregistrate in trim.I 2017. A cescut in schimb numarul de utilizatori afectati, de la 51 (PT,MT) inregistrat in trim.I 2016 la 54 utilizatori inregistrati in trim. I 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.I 2016, la 0 intreruperi in trim.I 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 16,11 ore/avarie inregistrate in trim.I 2016, la 13,73 ore/avarie inregistrate in trim.I 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 32%, de la 220 în trim.I 2016, la 150 în trim.I 2017, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 44%, de la 3099 în trim.I 2016 la 1724 în trim.I 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.I 2016 la 2 intreruperi in trim.I 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,36 ore/avarie inregistrata in trim.I 2016, la 3,70 ore/avarie in trim.I 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scazut de la 32 reclamatii in trim.I 2016 la 20 in trim.I 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scazut de la 99 in trim.I 2016 la 42 in trim.I 2017. Au fost inregistrate 6 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 10% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,14%, în trim.I 2017, mai mica decât cea din trim.I 2016, când a înregistrat o valoare de 9,78%. Pierderea masica de apa de adaos a scazut de la valoarea de 0,036 m³ / Gcal inregistrata in trim.I 2016 la 0,02 m³ / Gcal inregistrata in trim.I 2017.
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET - Sectia Termoficare Sector 5

-	La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.I 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 22 „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.21496 din 23.03.2017 cand intreruperea a avut durata de 24 ore, care s-a datorat montarii de blinduri la conducta magistrala avand 2xDn800 si a afectat 8 utilizatori. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca
---	---

	urmare a intreruperilor accidentale a fost de 302 ore. La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat ca intreruperile accidentale, în număr de 150 sunt grupate astfel: 63 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (42%) și 87 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (58%). Au fost înregistrate 2 intreruperi cu durată mai mare de 12 ore (3% din intreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare intrerupere a fost înregistrată în data de 30.03.2017, cu durată de 19,00 ore, la PT 3/13 Septembrie, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. și a afectat 11 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. I 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 20 reclamații scrise și 42 reclamații telefonice. Cele 62 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 8 reclamații (12,9%), alte cauze – 1 reclamație (1,6%), lipsa presiunii – 1 reclamație (1,6%), lipsa temperaturii – 51 reclamații (82,3%) și temperatura prea ridicată – 1 reclamație (1,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 6 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 10%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim. I 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 6 Chirigiu (21,3%) și PT 3 Sebastian (18,9%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransările masive în rândul consumatorilor, scăderii consumurilor, supradimensionării instalațiilor, variației parametrilor în rețeaua primară și a trecerii alternative la mai multe regimuri de variație a presiunii și temperaturii (CET Progresu, CET Sud, CET Grozavesti, CET Vest). De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondența) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare”, în trim. I 2017. Astfel au fost verificate cele 2 reclamații privind facturarea și s-a dovedit a fi nejustificate.
--	--

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

George **MANAILESCU** – Adj. Secție Centrale Termice
Daniel **MORARU** – Șef Secție Centrale Termice
Ioan **CIUDOESCU** – Șef Secție Termoficare Sector 1
Florin **CRISTEA** – Șef Secție Termoficare Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Secție Termoficare Sector 3
Ilie **MATEI** – Șef Secție Termoficare Sector 4
Marian **SIMA** – Șef Secție Termoficare Sector 5
Din partea RADET
Administrator Special
Sorin CHIRITA

Director General Adjunct
Adriana STRATULAT

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetica
Virgil UNTEA

Șef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Șef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

din partea AMRSP:

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

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ing. Relu ILIE
Ing. Marian IONICI
Ing. Bogdan STANCIU
Ing. Carmen STANCU

AMRSP