



Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim. II -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 și 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 august 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat 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. II – 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 si Sector 3.

În data de **01.08.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere**, documentele primare si 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– CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 41/01.08.2017 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice– 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 si 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 performanta – Producere - CTZ Casa Presei Libere trim. II- 2017

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	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 durata 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 durata 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) [%]	90.74
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	1.89
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2017 – CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 2 intreruperi cauzate de terti, una ca urmare a lucrarilor la rețeaua termica primara aferenta CTZ si una de 10 minute din cauza intreruperii alimentarii cu energie electrica din rețeaua ENEL. Referitor la energia termică produsă în trim. II 2017, aceasta a fost de 90.747,42 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim.II 2016 cand a fost înregistrata o productie de 85.571,59 Gcal. Cresterea procentuală a fost de aprox. 6,05%. Totusi, randamentul centralei a scazut de la 92,78% în trim.II 2016 la 90,74% în trim.II 2017. A scazut, in schimb, consumul specific de gaze naturale de la 1,080 MWhg/MWht în trim.II 2016 la 1,072 MWhg/MWht în trim.II 2017. De asemenea, consumul mediu de apă de adaos a scazut de la 2,95 mc/Gcal în trim.II 2016 la 1,89 mc/Gcal în trim.II 2017, aceasta datorandu-se pierderilor mai mici de agent termic din cauza avariilor din rețeaua de transport.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	In urma verificarii „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat ca cele 2 intreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Intreruperi neprogramate, in numar de 2, au fost cauzate de lucrarile la RTP – 1 si intreruperea alimentarii cu energie electrica - 1. Intreruperea ca urmare a avariilor la RTP a avut durata de 6,20 ore, neafectand consumatorii racordati direct la CTZ (Casa Presei).

În data de **03.08.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice-CT Cvtartal**, documentele primare si bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice-CT Cvtartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 42/03.08.2017 semnată de reprezentanții

Sectiei 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 performanta – Producere - CT Cvartal trim. II- 2017

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	36
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	655
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	31
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	588
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	0
	<i>telefonice</i>	4
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
	0	
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
	0	

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	0
P3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate [%]	
	0	
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
	0	
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
	0	
P3.5	Procentul de clienti contorizati raportat la total clienti [%]	
	98,00	

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	14,65
-----------	--	--------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,21
-----------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II – 2017 – CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 36%, de la 23 în trim.II 2016 la 36 în trim.II 2017, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 538 în trim.II 2016 la 655 în trim.II 2017. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 4,00 ore/avarie în trim.II 2016, la 3,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 3 reclamații în trim.II 2017 la nicio întrerupere în trim.II 2016, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 10 reclamații în trim.II 2016 la 4 reclamații în trim.II 2017. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 14,65%, în trim.II 2017, mai mică decât cea din trim.II 2016, când a fost înregistrată o valoare de 21,79%, iar pierderea specifică de apă de adăos a înregistrat o valoare de 0,21 mc/Gcal în trim.II 2017, mai mare decât cea din trim.II 2016 când a fost înregistrată o valoare de 0,04 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 36 întreruperi neprogramate, 16 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (45%), 13 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (36%) și 7 din cauza întreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB(19%). Întreruperile accidentale, în număr de 46, sunt toate cu durată mai mică de 4 ore. În ceea ce privește indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost înregistrate 4 reclamații telefonice, 2 au fost pentru lipsa temperaturii și 2 pentru lipsa presiunii la a.c.c. Nicio reclamație nu a fost în cauza operatorului. În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Balan, 58,52% și la CT Ferentari Depou, 48,23%, din cauza reducerii numărului de utilizatori, crescând, de asemenea și consumul specific de gaze.

În data de **08.08.2017**, 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 informații 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. 43/08.08.2017 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 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 1 Trim. II – 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)	172

	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	20.36
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 39,95 % ; T2, trim.II - 2016=38,54%

T3 = 6,59 mc/Gcal ; T3 trim.II - 2016 = 7,04 mc/Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - Secția Termoficare Sector 1

Trim.II- 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	141
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2308
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2.27
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	92
	telefonice	248
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		81
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	incalzire	0
	Apa caldă de consum	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		100
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99.42

D4	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) [%]	17,37
-----------	--	-------

D5	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la	0.08
-----------	--	------

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

**Indicatori de performanță – Furnizare – Sectia Termoficare Sector 1
trim. II- 2017**

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	0
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	6
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	13
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	4
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II- 2017 – Sectia Termoficare Sector 1	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2017 a crescut cu aprox. 28% fata de cel înregistrat în trim.II 2016, de la 18 întreruperi înregistrate în trim.II 2016 la 25 întreruperi înregistrate în trim.II 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 123 (PT,MT) înregistrat în trim.II 2016 la 172 utilizatori înregistrați în trim.II 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la o intrerupere înregistrata în trim.II 2016, la 7 intreruperi înregistrate în trim.II 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 13,50 ore/avarie înregistrate în trim.II 2016, la 20,36 ore/avarie înregistrate în trim.II 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 16%, de la 163 în trim.II 2016, la 141 în trim.II 2017, a scazut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 6%, de la 2456 în trim.II 2016 la 2308 în trim.II 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 3 intreruperi înregistrate în trim.II 2016 la nicio intrerupere în trim.II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 3,10 ore/avarie în trim.II 2016 la 2,27 ore/avarie în trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 10 reclamații în trim.II 2016 la 92 în trim.II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 54 în trim.II 2016 la 248 în trim.II 2017. Au fost înregistrate 81 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 24% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.

	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 17,37%, în trim.II 2017, mai mica decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 20,13%. Pierderea masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,07 m ³ / Gcal inregistrata in trim.II 2016 la 0,08 m ³ / Gcal inregistrata in trim.II 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 1	
-	La Secția Termoficare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.II 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 25 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 7 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.38678 din 20.05.2017. Aceasta intrerupere a constat în montarea unui provizorat la conducta avand Dn200 în B-dul Ion Mihalache și a avut durata de 56 ore. Intreruperea a afectat un singur PT. O alta intrerupere cu durata mai mare de 24 ore a fost înregistrata în data de 28.05.2017, fiind consemnata în Foaia de manevra nr.40372 și a avut durata de 45 ore. Lucrarea a constat în montarea de petice la conduca magistrala cu Dn 800 și Dn 700 în patru puncte distincte ale acesteia. De asemenea în Foaia de manevra nr.47490 din 22.06.2017 a fost înregistrata intreruperea de 72 ore din Calea Dorobanti care a afectat un numar de 6 PT și care a constat în înlocuirea unui tronson de conducta cu Dn300. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 509 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate un număr de 141 de intreruperi accidentale care sunt grupate astfel: 43 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (30%) și 98 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (70%). Nu au fost înregistrate intreruperi cu durata mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificata baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și incalzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.II 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 92 reclamatii scrise și 248 reclamatii telefonice. Cele 340 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (1,8%), alte cauze – 2 reclamatii (0,6%), lipsa presiune – 2 reclamatii (0,6%), lipsa temperatura – 324 reclamatii (95,3%), lipsa recirculatie – 5 reclamatii (1,4%) și temperatura prea ridicata – 1 reclamatie (0,3%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 81 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 24%. Se observa că procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdara” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apa potabila al ApaNova, fara spalarea suficienta a conductelor înainte de punerea în functiune. Bilantul de energie termica efectuat la punctele și modulele termice în trim.II 2017, a scos în evidenta pierderi mai mari decât media, la PT 6 Bucurestii Noi (41,79%), PT Hrisovului (41,72%) și Modul Bl E9 (42,08%). Aceste pierderi sunt cauzate de o avarie pe canal distanta, circuitul de incalzire, golirea repetata a instalatiei interioare a unui condominiu fara anuntarea operatorului și lipsa izolatiei la conductele înlocuite ca urmare a unor avarii din lipsa fondurilor. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, din trim.II 2017. În trim.II 2017 au fost efectuate 6 sistari în furnizarea energiei termice ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata și a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica. Au fost realimentati 2 utilizatori care și-au îndeplinit obligatiile contractuale. Un numar de 4 utilizatori a depus, la sediul RADET, cereri de reducere a facturilor. În urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat că cele 4 cereri nu au fost justificate.

În data de **17.08.2017**, 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 informații 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. 44/17.08.2017 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
-	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
-	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. II - 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	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	140
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13.31
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 = 39,95 % ; T2, trim. II - 2016=38,54%

T3 = 6,59 mc./Gcal. ; T3 trim. II - 2016 = 7,04 mc./Gcal.

Indicatori de performanță - Distribuție - Secția Termoficare Sector 2
Trim.II- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	92
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	221
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3306
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3.23
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>	73
	<i>telefonice</i>	304
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>	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 [%]	50
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	18,69
-----------	---	--------------

D5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.27
-----------	--	-------------

**Indicatori de performanță - Furnizare - Sectia Termoficare Sector 2
trim. II- 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	32
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	4
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II- 2017 - Sectia Termoficare Sector 2

-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2017 a scazut cu aprox. 40% fata de cel inregistrat in trim. II 2016, de la 49 intreruperi inregistrate in trim. II 2016 la 35 intreruperi inregistrate in trim. II 2017. A crescut, in schimb, numarul de utilizatori afectati, de la 131 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2016 la 140 utilizatori inregistrati in trim. II 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 13 intreruperi inregistrate in trim. II 2016, la 4 intreruperi in trim. II 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 16,00 ore/avarie inregistrate in trim. II 2016, la 13,31 ore/avarie inregistrate in trim. II 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 43%, de la 316 în trim.II 2016, la 221 în trim. II 2017, scazand si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 63%, de la 5381 în trim. II 2016 la 3306 în trim. II 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a ramas la aceeasi valoare din trim.II 2016 cand au fost inregistrate 2 intreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 2,21 ore/avarie inregistrate in trim. II 2016 la 3,23 ore/avarie inregistrate in trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 60 reclamatii in trim. II 2016 la 73 in trim. II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scazut de la 334 in trim. II 2016 la 304 in trim. II 2017. Au fost inregistrate 8 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 2% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 18,69%, în trim. II 2017, mai mica decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 20,28%. Pierderea masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,1 m³/Gcal inregistrata in trim. II 2016 la 0,27 m³/Gcal inregistrata in trim. II 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 2	
-	La Secția Termoficare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim. II 2017 la întreruperile accidentale. Din cele 35 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Dintre acestea, 2 întreruperi au avut durata mare si anume: una de 53 ore inregistrata in FM nr.37010 din 16.05.2017 care a constat in remedierea a trei avarii la conducta magistrala avand Dn 500 si Dn 600 ce au afectat 6 PT care alimentau cu caldura si a.c.c. 10 blocuri si cea de-a doua intrerupere de 40 ore cu FM nr.42662 din 06.06.2017, care a constat in inlocuirea unui tronson de conducta DN800 si sudarea unui petic pe aceeasi conducta si care a afectat 10 PT care alimentau 106 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 457 ore. La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile in rețeaua de distributie si s-a constatat ca au fost inregistrate 8 intreruperi, 5 din cauza unor lucrari in instalatiile Asociatiilor de Proprietari si 3 din cauza intreruperilor in alimentarea cu apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 221 sunt grupate astfel: 64 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (29%) și 157 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (71%). S-au inregistrat 2 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (3% din intreruperile mai mari de 4 ore). Cea mai mare intrerupere cu durata de 53,50 ore, a fost inregistrata in data de 01.04.2017, la PT 7 Pantelimon, pe canal distanta, circuitul de incalzire si care a afectat 15 utilizatori. 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.II 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 73 reclamatii scrise si 304 reclamatii telefonice. Cele 377 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 9 reclamatii (2,4%), lipsa presiune – 4 reclamatii (1,0%), lipsa temperatura – 355 reclamatii (94,2%) si lipsa recirculatie – 9 reclamatii(2,4%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 2%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim.II 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 16 Mihai Bravu (35,308%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransarile masive in randul consumatorilor deserviti de PT. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, in trim. II 2017. In trim. II 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, un singur utilizator a fost rebransat ca urmare a achitarii obligatiilor contractuale. Au fost depuse, la sediul RADET, 4 cereri de reducere a facturilor. In urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca acestea nu sunt justificate.

În data de **31.08.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, 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 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 45/31.08.2017 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
-	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 3

Trim. II - 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)	125
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	55.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	15.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	3
	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 = 39,95 %; T2, trim. II - 2016=38,54%

T3 = 6,59 mc./Gcal ; T3 trim. II - 2016 = 7,04 mc./Gcal

Indicatori de performanță - Distribuție - Secția Termoficare Sector 3

Trim.II- 2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	22

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	837
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	571
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	8792
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2.63
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>	73
	<i>telefonice</i>	398

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului

		19
--	--	----

D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

		0
--	--	---

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	0
	<i>apa calda de consum</i>	1

D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]

		0
--	--	---

D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]

		100
--	--	-----

D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului

		0
--	--	---

D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00
-------------	--	-------

D4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	20,36
-----------	---	-------

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]	0.18
-----------	--	------

Indicatori de performanță – Furnizare – Secția Termoficare Sector 3 trim. II- 2017

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	0
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	1
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	44
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	2
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	0
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	0
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	0

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II- 2017 – Sectia Termoficare Sector 3	
-	<i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.II 2017 a crescut cu aprox. 32% fata de cel inregistrat in trim. II 2016, de la 17 intreruperi inregistrate in trim.II 2016 la 25 intreruperi inregistrate in trim. II 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 79 (PT,MT) inregistrat in trim.II 2016 la 125 utilizatori inregistrati in trim. II 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 6 intreruperi inregistrate in trim. II 2016, la 2 intreruperi in trim.II 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 21,50 ore/avarie inregistrate in trim.II 2016, la 55,00 ore/avarie inregistrate in trim. II 2017. <i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 11%, de la 636 în trim.II 2016, la 571 în trim. II 2017, în schimb a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 21%, de la 6956 în trim. II 2016 la 8792 în trim. II 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 4 intreruperi inregistrate in trim. II 2016 la 3 intreruperi in trim. II 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,56 ore/avarie in trim. II 2016 la 2,63 ore/avarie in trim.II 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 45 reclamatii in trim. II 2016 la 73 in trim. II 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scazut de la 399 in trim. II 2016 la 399 in trim. II 2017. Au fost inregistrate 19 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 4% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,36%, în trim.II 2017, mai mare decât cea din trim.II 2016, când a înregistrat o valoare de 24,73%. Pierdere masica de apa de adaos a crescut de la valoarea de 0,08 m³/Gcal inregistrata in trim. II 2016 la 0,18 m³/Gcal inregistrata in trim. II 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET – Sectia Termoficare Sector 3	
-	La Secția Termoficare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim. II 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 25 „Foi de manevră” verificate, s-a constatat că au fost inregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată de întrerupere mai mare de 24 ore. Durata cea mai mare de întrerupere, de 62 ore, a fost inregistrata in data de 22.05.2017 conform FM nr. 38599 din 22.05.2017, iar intreruperea a constat in remedierea a trei avarii la conducta magistrala avand Dn500 si Dn 150. Intreruperea a afectat 16 PT si 2 institutii iar totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 447 ore. La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat ca au fost inregistrate 22 intreruperi, din cauza unor lucrari in rețeaua de apa potabila a ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 571 sunt grupate astfel: 110 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (19%) și 460 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (81%). Au fost inregistrate 3 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore (2,7% din intreruperile mai mari de 4 ore). In data de 21.04.2017, a fost inregistrata o intrerupere cu durata de 14 ore, la PT 18 C5/2, pe canal distanta, circuitul de incalzire si a afectat 15 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.II 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 73 reclamatii scrise si 398 reclamatii telefonice. Cele 471 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 13 reclamatii (2,8%), alte cauze – 4 reclamatii

	(0,8%), lipsa presiune – 14 reclamatii (3,0%), lipsa temperatura – 438 reclamatii (93,0%) si lipsa recirculatie – 2 reclamatii (0,4%). Din totalul reclamatiiilor privind calitatea energiei termice, 19 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 4%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim. II 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 1 Labirint (37,44%) si PT 1 Anexa (79,71%), PT 14 Foisor(39,72%). Aceste pierderi sunt cauzate de debransarile masive in randul consumatorilor deserviti si faptului ca punctele termice nu sunt automatizate. Depasirea pierderii masice de agent termic în circuitul de încălzire la Pt-uri au fost cauzate de intreruperi permanente a agentului termic (incalzire). Datorita scaderii temperaturilor exterioare, in data de 18.04.2017 a fost pornita incalzirea, care a functionat 10 zile dupa care a fost sistata definitiv. Alte cauze care au dus la depasirea mediei pierderilor masice de agent termic, au fost avarii pe circuitul de incalzire, exemplu PT 18 C5/2, in 21 - 24.04.2017. De asemenea multe blocuri au intrat in reabilitare, efectuandu-se lucrari la plasa blocurilor, golindu-se instalatia interioara a blocurilor fara informarea RADET. De asemenea, au fost verificate documentele primare (corespondenta) pentru indicatorii de performanta din activitatea „Furnizare”, in trim.II 2017. In trim.II 2017 au fost efectuate sistari de furnizare a energiei termice la un singur utilizator ca urmare a nerespectarii angajamentelor de plata si a neachitarii valorii facturilor emise pentru consumul de energie termica. Au fost realimentati 2 utilizatori care si-au achitat obligatiile financiare catre RADET. Au fost depuse, la sediul RADET, 2 cereri de reducere a facturilor. In urma verificarilor efectuate de personalul operatorului s-a constatat ca nu au fost justificate.
--	---

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

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice
Florin **DUMITRIU** – Adj. Sectie Termoficare Sector 1
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie Termoficare Sector 2
Adela **UNGUREAN**– ing. Sectie Termoficare Sector 3

din partea AMRSP:
Relu **ILIE** -inginer
Marian **IONICI**– inginer
Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Administrator Special

Răzvan-Ionuț NIȚU

Director General Adjunct
Adriana STRATULAT

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetica
Virgil UNTEA

Sef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR

Din partea AMRSP
Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ing. Relu ILIE

Ing. Marian IONICI

Ing. Carmen STANCU