

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. III -2018

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009 și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15 - “Activitatea de reglementare servicii energetice se desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de 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 oricărora informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.

În luna noiembrie 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul III-2018 pentru activitatea de Producere la Divizia Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cvartal, pentru activitatea de Distribuție la Sectiile de Distribuție Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4 și pentru activitatea de Transport la Divizia Rețea Primară, Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4.

În data de **01.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere**, documentele primare și 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 Divizia Termice- CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 60/01.11.2018, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere, Serviciul Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP si 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 performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. III- 2018**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	20
	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 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	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]	86.52
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	3.72
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2018 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 20 întreruperi cauzate de terți, din cauza avariilor în rețeaua primară. Referitor la energia termică produsă în trim. III 2018, aceasta a fost de 19648.10 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim. III 2017 când a fost înregistrată o producție de 15658.19 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 25,48% cu toate acestea randamentul centralei a scăzut de la 92,17% în trim.III 2017 la 86,52% în trim.III 2018. O posibilă cauză a scăderii randamentului ar putea fi cele 17 întreruperi ale centralei înregistrate în luna septembrie din cauza avariilor în rețeaua de transport și care au condus la furnizarea a aprox. jumătate din energia termică față de luna anterioară. Aceasta scădere de randament a condus la creșterea consumului specific de gaze naturale de la 1,085 MWhg/MWht în trim. III 2017 la 1,156 MWhg/MWht în trim. III 2018. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 4,42 mc/Gcal în trim.III 2017 la 3,72 mc/Gcal în trim.III 2018, aceasta datorându-se pierderilor de agent termic cauzate de avariile din rețeaua de transport.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat că cele 20 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate, de avarii în rețeaua primară de transport. Întreruperile înregistrate au fost grupate astfel: 4 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore, 14 întreruperi cu durata cuprinsă între 4 și 12 ore și 2 întreruperi cu durata una de 23 ore și una de 15 ore. În aceste condiții a fost întreruptă furnizarea agentului termic către utilizatori.

În data de **06.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Centrale Termice-CT Cvartal**, documentele primare și 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 Divizia Centrale Termice-CT Cvartal, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 61/06.11.2018, semnată de reprezentanții Divizia Centrale Termice-CT Cvartal, Serviciul Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP și 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. III- 2018

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	12
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	259
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	35
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	544
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată 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 durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	0
	<i>telefonice</i>	2
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 de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	<i>încălzire</i>	0
	<i>apă 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 de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	98,50

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	24,58
-----------	--	--------------

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) [m ³ /Gcal]	0,06
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2018 - CT Cvartal

-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 2%, de la 44 în trim. III 2017 la 45 în trim. III 2018, dar scăzând numărul utilizatorilor afectați, de la 685 în trim. III 2017 la 544 în trim. III 2018. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 4 reclamații înregistrate în trim. III 2017 la nicio reclamație în trim. III 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 5 reclamații în trim. III 2017 la 2 reclamații în trim. III 2018. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,58%, în trim. III 2018, mai mică decât cea din trim. III 2017, când a fost înregistrată o valoare de 25,17%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,06 mc/Gcal în trim. III 2018, mai mică decât cea din trim. III 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,13 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cărbune, din totalul de 12 întreruperi neprogramate, 2 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (17%), 7 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (58%) și 3 din cauza întreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB (25%). Întreruperile accidentale, în număr de 45, sunt grupate astfel: 25 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (56%) și 20 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (44%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Pentru indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost identificate un număr de 2 reclamații telefonice, una singură referitoare la lipsa presiunii și cealaltă reclamând apa de consum murdară. În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT 18 A (53,16%), CT Amzei (48,88%), CT Caporal Bălan (64,50%), la CT Păunașul Codrilor (47,38%) și la CT Ferentari Depou (53,24%), din cauza reducerii numărului de utilizatori, vechimea conductelor și a echipamentelor, crescând de asemenea și consumul specific de gaze.

În data de **13.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 1** și **Divizia Rețea Primară Sector 1**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare 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 Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 62/13.11.2018, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
- documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a 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
- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 1

Trim. III 2018

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	40
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	185
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	8

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	18.31
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. 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 = 53,00%; T2, trim. III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3, trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 1

Trim. III-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	148
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	80
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1357
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	1,76
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>	21
	<i>telefonice</i>	40
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		
		10
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		
		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	0
	<i>apă caldă de consum</i>	2
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 de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		
		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		
		99.97

D4.	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	30,22
------------	--	--------------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție	0
------------	---	----------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim. III 2018 a crescut cu aprox. 25%, de la 32 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 40 întreruperi înregistrate în trim. III 2018. A scăzut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 261 (PT, MT) înregistrați în trim. III 2017 la 185 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 11 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 8 întreruperi înregistrate în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 20,89 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 18,31 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018. Pierderea de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim. III 2018 o creștere cu aprox. 0,08% față de trim. III 2017, respectiv de la 52,96% în trim. III 2017 la 53,00% în trim. III 2018. O creștere mai mare a fost înregistrată la indicatorul „Pierdere de apă de adaos”, cu aprox. 6% mai mare în trim. III 2018 decât cea înregistrată în trim. III 2017 din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termică de distribuție a scăzut cu aprox. 9%, de la 88 în trim. III 2017 la 80 în trim. III 2018, crescând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 55%, de la 874 în trim. III 2017 la 1357 în trim. III 2018. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,08 ore/avarie în trim. III 2017 la 1,76 ore/avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 30 reclamații în trim. III 2017 la 21 în trim. III 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 80 în trim. III 2017 la 40 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 10 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și 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 30,22% în trim. III 2018 fiind mai mică decât cea din trim. III 2017 când a înregistrat o valoare de 31,09%.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1

-	La Divizia Rețea Primară Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. Dintre cele 39 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 46121 din 05.07.2018. Lucrarea a constat în înlocuirea șuruburilor la compensatori la conducta cu Dn 700 situată în b-dul Iancu de Hunedoara și a avut durata de 130,00 ore aceasta afectând 2 puncte termice care alimentează 8 blocuri. A fost analizată și F.M. nr. 63211 din 10.09.2018. Această întrerupere de 83 ore a constat în înlocuirea unui tronson de conducta cu Dn 200 situată în str. C-tin Aricescu, a avut durata de 79 ore și a afectat 3 PT și un agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 897 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. Întreruperile accidentale în număr de 80 conform bazei de date sunt grupate astfel: 15 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (19%) și 65 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (81%). Nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și 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. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 21 reclamații scrise și 40 reclamații telefonice. Cele 61 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 3 reclamații (4,9%), alte cauze – 4 reclamații (6,6%), lipsă presiune – 3 reclamații (4,9%), lipsă temperatură – 49 reclamații (80,3%) și lipsa recirculație – 2 reclamații (3,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 10 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 16%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă rece al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice PT Beller Bitolia, PT Floreasca, Modul termic Witing 42 și Vila 30.
---	--

-supradimensionarea conductelor pe canalul distanță; -funcționarea defectuoasă a punctelor termice din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic primar; -izolația deteriorată pe canalul distanță, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani; -numar mic de consumatori din cauza debransărilor.

În data de **15.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare 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 Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 63/15.11.2018, semnată de reprezentanții Divizia Rețea Primară Sector 2, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
- documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 2 Trim. III 2018

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	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	161
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	17
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	14,83
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	14
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1
	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 = 53,00%; T2, trim.III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3, trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 3 Trim. III 2018

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	32
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	136
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	21,01
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 = 53,00%; T2, trim.III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3, trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2018, Divizia Rețea Primara Sector 2 și Sector 3

-	Sector 2 Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.III 2018, a rămas la aceeași valoare ca în trim.III 2017 respectiv 37 întreruperi. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 150 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2017 la 161 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 9 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 17 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 17,30 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 14,83 ore/avarie înregistrate în trim.III 2018. Sector 3 Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.III 2018, a crescut cu aprox. 66%, de la 27 întreruperi înregistrate în trim.III 2017 la 32 întreruperi înregistrate în trim. III 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 99 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2017 la 136 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 14 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 7 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 36,20 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 21,01 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primara Sector 2 și Sector 3

-	La Divizia Rețea Primară Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. Dintre cele 48 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 17 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 49311 din 18.07.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea a 2 cupoane de conductă (tur-retur) cu Dn 800 mm în b-dul Chișinău. Aceasta a avut durata de 64,00 ore afectând 6 puncte termice. A fost analizată și F.M. nr. 51714 din 30.07.2018. Această întrerupere de 95 ore a constat în 5 intervenții prin sudarea de petice la conducta cu Dn 800 mm, înlocuirea de tronsoane de conductă (Dn 200, Dn 300, Dn 800), înlocuire bz-pass Dn 80, lucrarea fiind în carosabil, str. D-na Ghica str. Gherase și care a afectat 6 PT. Lucrarea a fost complexă conducta fiind amplasată în carosabil. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 712 ore. La Divizia Rețea Primară Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. Dintre cele 32 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 7 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 58233 din 28.08.2018. Întreruperea a necesară pentru 3 intervenții consând în înlocuirea de tronsoane de conductă cu Dn 150 pe racorduri la PT, înlocuirea unei vane cu Dn 600 și bz-passul aferent la conducta tur cu Dn 1200 mm în b-dul Nicolae Grigorescu. Aceasta a avut durata de 67,00 ore afectând 9 puncte termice și un agent economic. A fost analizată și F.M. nr. 59392 din 31.08.2018. Această întrerupere de 119,30 ore a constat în intervenția pentru refacere sudura pe elicoidală conductă preizolată Dn 500 pe tronson CB5/C-CV4, lucrarea fiind în carosabil, str. Câmpia Libertății și care a afectat un singur punct termic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 651 ore.
---	---

În data de **20.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 2** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de

Alimentare 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 Distribuție Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 64/20.11.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2 și Divizia Rețea Primară Sector 2, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- documente primare, registrul 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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 2 Trim. III-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	20
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	105
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1719
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,88
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>	57
	<i>telefonice</i>	196
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		20
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	3
	<i>apă caldă de consum</i>	9
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 de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		1
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
		98

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) [%]	27,64
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție	0
------------	--	----------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 2		
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 186 în trim. III 2017 la 105 în trim. III 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 2529 în trim. III 2017 la 1719 în trim. III 2018. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la o singură întrerupere în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,99 ore/avarie în trim. III 2017 la 2,88 ore/avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 126 reclamații în trim. III 2017 la 57 în trim. III 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 173 în trim. III 2017 la 196 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 20 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 8% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 27,64% în trim. III 2018 aceasta fiind mai mică decât cea din trim. III 2017 când a înregistrat o valoare de 28,07%.	
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 2		
-	La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi din defecțiunile în rețeaua interioară a Asociațiilor de proprietari și una din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 105 sunt grupate astfel: 31 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (30%) și 74 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (70%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore (3,2% din numărul întreruperilor cu durată mai mare de 4 ore). În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și 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. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 57 reclamații scrise și 196 reclamații telefonice. Cele 253 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 1 reclamație (0,4%), lipsă presiune – 2 reclamații (0,8%), lipsă temperatură – 246 reclamații (97,2%) și lipsă recirculație – 4 reclamații (1,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 5 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 8%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media, la PT Ramuri Tei, PT Hățișului și PT 1 Colentina Socului. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de: -consum mic de a.c.c. în special noaptea; -livrarea de a.c.c. s-a făcut la o temperatură ridicată acumulându-se astfel energie în schimbătoarele de a.c.c.; -avarii pe circuitele de a.c.c. și recirculație - canal distanță.	

În data de **22.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 3**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare 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 Distribuție Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 65/22.11.2018, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 3, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”. Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

- documente primare, registrul 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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 3

Trim. III-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	9
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	200
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	390
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4649
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,89
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>	42
	<i>telefonice</i>	107
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		2
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	2
	<i>apă caldă de consum</i>	3
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
		80
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 [%]	
		20
D3.4	Numărul 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) [%]	29,43
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masivă 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
------------	---	----------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 3	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 17%, de la 475 în trim. III 2017 la 390 în trim. II 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 13%, de la 5374 în trim. III 2017 la 4649 în trim. III 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 3 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,56 ore/avarie în trim. III 2017 la 2,89 ore-avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 166 reclamații în trim. III 2017 la 42 în trim. III 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 157 în trim. III 2017 la 107 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 2 reclamații privind calitatea, ca fiind din vina distribuitorului reprezentând un procent de aprox. 1,3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.

	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 29,43% în trim. III 2018 fiind mai mică decât cea din trim. III 2017 când a înregistrat o valoare de 30,59%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 3	
-	La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 9 întreruperi, toate din cauza nefurnizării apei reci de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 390, sunt grupate astfel: 84 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (22%) și 306 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (78%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore una de 13 ore și 2 de 14 ore. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și 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. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 42 reclamații scrise și 107 reclamații telefonice. Cele 149 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 3 reclamații (2,0%), alte cauze – 1 reclamație (0,7%), lipsă presiune – 4 reclamații (2,7%), lipsă temperatură – 139 reclamații (93,3%) și lipsă recirculație – 2 reclamații (1,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, două au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 1,3%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT 2 Tomis, PT 1 Labirint. Aceste pierderi sunt cauzate de: - supradimensionarea canalului de distanță; - numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor - lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție; - lipsa utilajelor pentru a se putea intervenii cât mai prompt.

În data de **27.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare 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 Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 66/27.11.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și Diviziei Rețea Primară Sector 4, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
- documente primare, registrul 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
- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 4

Trim. III 2018

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	18
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	118
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	15,00
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 = 53,00%; T2, trim.III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3, trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 4

Trim. III-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	250
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	158
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4119
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,49
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	8,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	13
	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>	68
	<i>telefonice</i>	147
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		67
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	1
	<i>apă caldă de consum</i>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		50
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		0
D3.4 Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99,97

D4.	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	24,22
------------	--	--------------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la	0
------------	--	----------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim. III 2018 a scăzut cu aprox. 36%, de la 28 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 18 întreruperi înregistrate în trim. III 2018. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 127 (PT, MT) înregistrați în trim. III 2017 la 118 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 12 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 2 întreruperi înregistrate în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 20,54 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 15,00 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 19%, de la 196 în trim. III 2017 la 158 în trim. III 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 7%, de la 4438 în trim. III 2017 la 4119 în trim. III 2018. Numărul întreruperilor, cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 5 întreruperi în trim. III 2017 la 4 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,44 ore/avarie în trim. III 2017 la 3,49 ore/avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 106 reclamații în trim. III 2017 la 68 reclamații în trim. III 2018, însă numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 102 în trim. III 2017 la 147 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 67 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând 31% din totalul reclamațiilor. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,22% în trim. III 2018 fiind mai mare decât cea din trim. III 2017 când a înregistrat o valoare de 22,55%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4	
-	La Divizia Rețea Primara Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. Urmare a verificării a 18 „Foi de manevră” s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 53993 din 07.08.2018. Lucrarea a constat în remedierea a 3 avarii prin sudarea de petece la conducta cu Dn 800 mm, înlocuirea unui tronson de 12,02 m de conducta cu Dn 800 situată în Splaiul Unirii, și înlocuirea unei curbe cu Dn 80 la un by-pass tot în Splaiul Unirii. Lucrările au fost în carosabil, întreruperea a avut durata de 42,00 ore aceasta afectând un singur punct termic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 270,50 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi, 7 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB și una din cauza unor avarii la rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 158 conform bazei de date, sunt grupate astfel: 45 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (28%) și 113 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (72%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, aceasta reprezentând 8,9% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. Conform Ordinului de lucru nr. 3202 din 20.08.2018 întreruperea care a avut durata de 21,00 ore și s-a datorat avariei de pe conducta de a.c.c. și recirculare aferentă PT 5BT Olteniței. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și 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. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 68 reclamații scrise și 174 reclamații telefonice. Cele 242 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 209 reclamații (86,4%), lipsă presiune – 2 reclamații (0,8%), apă murdara – o reclamație (0,4%), și lipsă recirculație – 3 reclamații (1,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 67 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 28%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, de 24,22%, la punctele termice PT 6 Zona II (45,30%), PT 9 Brâncoveanu (51,97%), PT 8 Brâncoveanu (46,86%) și PT Norilor (43,66%). Cauzele principale care au dus la pierderile de energie termică au fost: - avariile de pe conductele de distribuție, acestea având o vechime mare de exploatare; - deteriorarea sau lipsa izolației de pe conductele de distribuție; - supradimensionarea conductelor pe canalul de distanță, acest fapt datorându-se scăderii consumurilor de energie termică ca urmare a reabilitării blocurilor;

- scăderea consumurilor.

În data de **29.11.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare 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 Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 67/29.11.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5 și Diviziei Rețea Primară Sector 5, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
- documente primare, registrul 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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 5 Trim. III 2018

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	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	83
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	26,26
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 = 53,00%; T2, trim.III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3, trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 5 Trim. III-2018

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	154
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1925
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,95
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>	10
	<i>telefonice</i>	10
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	3
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice

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

	<i>încălzire</i>	0
	<i>apă 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 pct. D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laborator autorizat [%]	0
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99,22

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	28,05
------------	---	--------------

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
------------	--	----------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. III 2018, a rămas la aceeași valoare ca cea din trim. III 2017, respectiv 23 întreruperi. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 56 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2017 la 83 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 10 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut, de la 17,00 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 26,26 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 233 în trim. III 2017 la 154 în trim. III 2018. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 1652 în trim. III 2017 la 1925 în trim. III 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 1 întrerupere înregistrată în trim. III 2017 la 2 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,15 ore/avarie în trim. III 2017 la 2,95 ore/avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 14 reclamații în trim. III 2017 la 10 în trim. III 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 13 în trim. III 2017 la 10 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 3 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 15% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 5 și

Divizia Rețea Primară Sector 5

- La Divizia Rețea Primara Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. În urma verificării celor 23 „Foi de manevră” din baza de date, s-a constatat că au fost înregistrate 10 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 61046 din 10.09.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unui tronson de 28,28 m conductă cu Dn 500 aflată în carosabilul străzii Sfântul Elefterie. Aceasta a avut durata de 84,00 ore afectând o instituție publică și un agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 608 ore.
- La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile accidentale. Acestea, în număr de 154 sunt grupate astfel: 51 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (33%) și 103 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (67%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, reprezentând 4% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore.
- În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și 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. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 10 reclamații scrise și 10 reclamații telefonice. Cele 20 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 16 reclamații (80%), apă murdară – 2 reclamații (5%), alte cauze – 1 reclamație (5%), și lipsă recirculație – o reclamație (5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 3 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 15%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport).
- Bilanțul de energie termică efectuat pe secundar în trim. III 2018, la punctele și modulele termice, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media, la PT Marinescu și PT Nabucului. Pierderi mari au fost înregistrate și la alte puncte termice, acestea fiind cauzate de:
- scăderea consumurilor;
 - supradimensionarea instalațiilor;
 - variația masivă a parametrilor în rețeaua primară și a trecerii alternative la mai multe regimuri de variație a presiunii și temperatura (CET Progresu, CET Sud, CET Grozavesti, CET Vest).
 - montarea apometrelor, cu efect în reducerea consumurilor de energie termică de către populație.
 - recirculații în funcționare astfel încât să nu apară reclamații cu lipsă temperatură;
 - debranșări parțiale sau totale ale locatarilor – având ca și consecință supradimensionarea instalațiilor (necesarul de energie a scăzut în timp).
 - vechimea conductelor din canal distanță, în special a recirculației, lipsa parțială a izolației pe canalul de distanță.

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

din partea RADET:

Daniel **MORARU** – Ing. Sef Divizia Centrale Termice
Ioan **CIUDOESCU** - Sef Secție Distribuție Sector 1
Constantin **PETRIU** – ing. Div. Rețea Primara Sector 3
Stănel **GUGIU** - Adj. Sef Secție Distribuție Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Sectie Distribuție Sector 3
Ilie **MATEI** - Sef Secție Distribuție Sector 4
Gheorghe **NARCIS** – ing. zonă Sector 4
Robert **UȚĂ** – ing. Sectie Distribuție Sector 5
Marian **URSEIU** – ing. zonă Sector 5
Romeo **TUDOR** – ing. Serviciul Secretariat General

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** – Șef compartiment
Marian **IONICI** – inginer
Carmen **STANCU** – inginer

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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

Director Direcția Termoelectrică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Romeo TUDOR

AMRSP