

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. IV -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 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 oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".*

În luna februarie 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat, a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim. IV – 2017 pentru activitatea de Producere la Secția Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere și Centrele Termice de Cvtartal, pentru activitatea de Transport și Distribuție la Secțiile Termoficare Sector 1, Sector 2 și Sector 3.

În data de **06.02.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia 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 Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 4/06.02.2018 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 și baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

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

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	6
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]	90.03
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.82
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV - 2017 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 6 întreruperi cauzate de terți, 1 ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primară aferentă CTZ și 5 din cauza întreruperilor în furnizarea energiei electrice de către ENEL. Referitor la energia termică produsă în trim. IV 2017, aceasta a fost de 41529.45 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. IV 2016 când a fost înregistrată o producție de 55826.56 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 25,61% ceea ce a determinat scăderea randamentului centralei de la 94,79% în trim. IV 2016 la 90,03% în trim. IV 2017. Aceasta scădere de randament a condus la creșterea consumului specific de gaze naturale de la 1,05 MWhg/MWht în trim. IV 2016 la 1,11 MWhg/MWht în trim. IV 2017. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 1,14 mc/Gcal în trim. IV 2016 la 0,82 mc/Gcal în trim. IV 2017, aceasta datorându-se pierderilor mai mici 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 6 întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate au fost cauzate, 1 la lucrările la RTP și 5 la întreruperi în alimentarea cu energie electrică. Întreruperea ca urmare a avariilor la RTP a avut durată de 2,30 ore neafectând consumatorii racordați direct la CTZ (Casa Presei), iar cele cauzate de ENEL au fost sub 20 minute.

În data de **08.02.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia 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 Secția Centrale Termice-CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 5/08.02.2018 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice-CT Cvartal, Biroului monitorizare activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	documentele primare și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

Indicatori de performanță - Producere - CT Cvartal

trim. IV- 2017

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	680
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	65
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1179
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	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		
	scrise	10
	telefonice	7
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		2
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		
	încălzire	0
	apă caldă de consum	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 clienți contorizați raportat la total clienți [%]		98,00

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	9,77
----	--	------

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]	0,30
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2017 – CT Cvartal		
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 29%, de la 46 în trim.IV 2016 la 65 în trim.IV 2017, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 722 în trim.IV 2016 la 1179 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore, însa, în trim.IV 2016 nu a fost înregistrată nicio întrerupere de acest tip. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut la valoarea de 4,00 ore/avarie în trim.IV 2016 la 3,00 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 4 reclamații înregistrate în trim.IV 2016 la 10 reclamații în trim.IV 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 14 reclamații în trim.IV 2016 la 7 reclamații în trim.IV 2017. 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 9,77%, în trim.IV 2017, mai mare decât cea din trim.IV 2016, când a fost înregistrata o valoare de 8,42%, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,300 mc/Gcal în trim.IV 2017, mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a fost înregistrată o valoare de 0,143 mc/Gcal.	
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET		
-	La Sectia Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 19 întreruperi neprogramate, 4 au fost din cauza întreruperii alimentarii cu gaze naturale (21%), 12 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (63%) și 3 din cauza întreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB(16%). Întreruperile accidentale, în număr de 65, sunt grupate astfel: 3 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (5%) și 62 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (95%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durata mai mare de 12 ore la CT Luterană în data de 25.10.2017, circuitul de a.c.c., a avut durata de 13 ore și a afectat un singur bloc. Am constatat că numărul cel mai mare de întreruperi a fost înregistrat la centralele termice nemodernizate, mai ales ca acestea alimentează un număr mare utilizatori (ex. CT Floresca, CT Ferentari 72, etc.) 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 înregistrate 10 reclamații telefonice, 6 au fost pentru lipsa temperaturii, 2 pentru temperatură prea ridicată, una pentru lipsă presiune la a.c.c. și 1 pentru apă murdară. Două reclamații au fost din 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 Bălan, 50,15%, la CT Pavel C-tin, 40,00% și la CT Ferentari 72, 28,51%, din cauza reducerii numărului de utilizatori, vechimea conductelor și a echipamentelor, crescând, de asemenea și consumul specific de gaze. Pierdere cea mai mare de apă de adaos a fost înregistrată la CT Caporal Bălan – 5,24 mc/Gcal.	

În data de **15.02.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare 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 Termoficare Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 6/15.02.2018 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

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 1
Trim. IV 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	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	861
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	10.46
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 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 1
Trim.IV-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	143
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2695
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,20
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	33
	telefonice	204
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>încălzire</i>	0
	<i>apă caldă de consum</i>	0
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[%]		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.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	9,87
------------	---	-------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,11
------------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 1

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2017 a crescut cu aprox. 35%, de la 24 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 37 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 132 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 861 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.IV 2016 la 2 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 11,06 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 10,46 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 9%, de la 156 în trim.IV 2016 la 143 în trim.IV 2017, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 20%, de la 2147 în trim.IV 2016 la 2695 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 3 întreruperi în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,22 ore/avarie în trim.IV 2016 la 2,20 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 82 reclamații în trim.IV 2016 la 33 în trim.IV 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 227 în trim.IV 2016 la 204 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,87% în trim.IV 2017 fiind mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a înregistrat o valoare de 8,59%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut de la 0,082 m³/Gcal în trim.IV 2016, la 0,11 m³/Gcal în trim.IV 2017. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport a RADET a înregistrat în trim.IV 2017 o creștere cu aprox. 4% față de trim.IV 2016, de la 10,73% în trim.IV 2016 la 11,13% în 2017. O creștere foarte mare a fost înregistrată în trim.IV 2017 la indicatorul „Pierdere de apă de adaos, cu aprox. 22% mai mare decât cea înregistrată în trim.IV 2016 din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 1

-	La Secția Termoficare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 37 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 74871 din 05.10.2017. Avaria a fost depistată în data de 04.10.2017 și a fost atacată în data de 05.10.2017 când a fost întreruptă furnizarea energiei termice. Lucrarea a
---	---

constat în înlocuirea unui tronson de conductă Pex preizolată cu Φ 90, în lungime de 120 m situată în b-dul Ion Mihalache și a avut durată de 38,00 ore afectând 5 PT. Lucrarea a fost complexă întrucât în timpul săpăturii au fost descoperite cabluri de medie tensiune ale ENEL pe toată lungimea tronsonului de conductă schimbat. A fost analizată și F.M. nr. 79327 din 19.10.2017. Această întrerupere de 33 ore a constat în remedierea a 3 avarii în 3 locații diferite la conductă din Calea Grivitei și Parcul Regina Maria. Întreruperea a afectat 3 PT și 2 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 387 ore.

La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 143 întreruperi accidentale care sunt grupate astfel: 20 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (14%) și 123 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (86%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore reprezentând 15% 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 33 reclamații scrise și 204 reclamații telefonice. Cele 237 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 7 reclamații (3,0%), alte cauze – 10 reclamații (4,2%), lipsă presiune – 3 reclamații (1,3%), lipsă temperatură – 215 reclamații (90,7%), temperatură prea ridicată – 1 reclamație (0,4) și lipsa recirculației – 1 reclamație (0,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 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) precum și „apa murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune.

Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la punctele termice Locuinte Steaua, R Grivița și modulele termice Vila 7 bis, Witting 42, Vila 29. Cauzele care au dus la pierderile de energie termică au fost:

- izolația deteriorată pe canalul distanță;
- canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani;
- supradimensionarea conductelor pe canalul distanță, reabilitarea clădirilor a condus la scăderea consumurilor;
- recirculația funcționează diferit față de program din cauza distanțelor mari până la ultimii consumatori.

De asemenea, au fost înregistrate pierderi masive de agent termic în rețeaua de distribuție mai mari decât media la punctele termice Beller Bitolia, 1 Turda, 9 Titulescu.

Cauzele pierderilor masive în rețeaua de distribuție au fost:

- apariția avariilor, în special a celor la care este necesară efectuarea de săpături cu grad mare de dificultate (carosabil, trotuar);
- vechimea conductelor de pe canal distanță;
- goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).

În data de **20.02.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare 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 Termoficare Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 7/20.02.2018 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, 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
-	Correspondența 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 Transport, Secția Termoficare Sector 2
Trim. IV 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	38
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	114
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	12.23
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 durată 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 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	15
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	76
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	257
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4412
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	13
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	5,39
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 durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	81

	<i>telefonice</i>	460
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	24
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>încălzire</i>	3
	<i>apă caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	75
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 [%]	75
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	10,90
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,20
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 2	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2017 a crescut cu aprox. 58%, de la 16 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 38 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 56 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 114 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a rămas constantă la valoarea de 2 întreruperi. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut ușor, de la 12,40 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 12,23 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termică de distribuție a scăzut cu aprox. 29%, de la 332 în trim.IV 2016 la 257 în trim.IV 2017, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 9%, de la 4795 în trim.IV 2016 la 4412 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 10 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la o singură întrerupere în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,34 ore/avarie în trim.IV 2016 la 5,39 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 148 reclamații în trim.IV 2016 la 81 în trim.IV 2017 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 667 în trim.IV 2016 la 460 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 24 reclamații privind calitatea din fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 5% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,90% în trim.IV 2017 fiind mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a înregistrat o valoare de 9,69%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut de la 0,15 m³/Gcal în trim.IV 2016, la 0,20 m³/Gcal în trim.IV 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 2	
-	La Secția Termoficare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 38 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 81315 din 25.10.2017. Întreruperea a constat remedierea a 2 avarii prin

	sudarea de petice la conducta tur cu Dn600 în strada Maior Bacilă și înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 600 cu lungimea de 12 m. Aceasta a avut durată de 25,00 ore afectând 5 PT și 3 agenți economici. A fost analizată și F.M. nr. 95839 din 19.12.2017. Această întrerupere de 61 ore a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 200 și dezafectarea a 4 compensatori Dn300, lucrarea fiind în carosabil, str. Vasile Serbanica și care a afectat un singur agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 465 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 15 întreruperi, una din cauza nefurnizării energiei electrice de către ENEL și 14 ca urmare a defecțiunilor din rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 257, sunt grupate astfel: 101 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (39%) și 156 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 13 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. Dintre acestea, durată cea mai mare au avut-o 2 întreruperi, o întrerupere înregistrată la PT 4 Iancului în data de 16.10.2017 cu durată de 105 ore și o întrerupere înregistrată la PT H1 Victor Manu din 06.10.2017 cu durată de 125 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 81 reclamații scrise și 460 reclamații telefonice. Cele 541 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 13 reclamații (2,4%), alte cauze – 12 reclamații (2,2%), lipsă presiune – 6 reclamații (1,1%), lipsă presiune – 4 reclamații (0,7%) lipsă temperatură – 497 reclamații (91,9%) și lipsă recirculație – 9 reclamații (1,7%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 24 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 23%. 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 potabilă al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 6 Moșilor (45,15%), - avarii multiple pe canal distanță; PT Mecanică Fină (17,58%) – avarii în rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari și PT 2 Colentina Socului (16,93%) – avarii la conductele din canal distanță. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani, izolația deteriorată pe canalul distanță, supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi peste medie din cauza avariilor la PT 201 Mihai Bravu (3,48 mc/Gcal), PT 3 Colentina Socului (1,71 mc/Gcal), PT Mecanică Fină (mc/Gcal).
--	--

În data de **27.02.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare 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 Termoficare Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 8/27.02.2018 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3, 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

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 3

Trim. IV 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	41
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	143
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	11.60
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 3

Trim.IV-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	39
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1200
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	526
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7657
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,15
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	7,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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>	87
	<i>telefonice</i>	613
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		18
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>încălzire</i>	2

	<i>apă caldă de consum</i>	1
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	60
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) [%]	10,40
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,12
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 3

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2017 a crescut cu aprox. 61%, de la 16 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 41 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 68 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 143 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 3 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 21,39 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 11,60 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 29%, de la 677 în trim.IV 2016 la 526 în trim.IV 2017, însă a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 14%, de la 6591 în trim.IV 2016 la 7657 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 9 întreruperi în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,77 ore/avarie în trim.IV 2016 la 3,15 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 152 reclamații în trim.IV 2016 la 87 în trim.IV 2017 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 727 în trim.IV 2016 la 613 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 18 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,40% în trim.IV 2017 fiind mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a înregistrat o valoare de 9,50%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut ușor de la 0,11 m³/Gcal în trim.IV 2016, la 0,12 m³/Gcal în trim.IV 2017.
---	---

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

-	La Secția Termoficare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 41 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 3 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 82714 din 31.10.2017. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii la conducta cu Dn 600 din str. Theodor Pallady, a avut durata de 33,00 ore afectând 2 PT. A fost analizată și F.M. nr. 85679 din 08.11.2017. Această întrerupere de 30 ore a constat în remedierea unei avarii la conducta retur cu Dn 600, lucrarea fiind în str. Theodor Pallady și care a afectat două PT care alimentează 36 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 476 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 39 întreruperi, una fiind de modernizare și 38
---	--

	din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Înteruperile accidentale, în număr de 526, sunt grupate astfel: 140 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (27%) și 386 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (73%). Au fost înregistrate 9 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, adică un procent de 6,4% 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 87 reclamații scrise și 613 reclamații telefonice. Cele 700 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 14 reclamații (2,0%), alte cauze – 12 reclamații (1,7%), lipsă presiune – 4 reclamații (0,6%), lipsă presiune – 5 reclamații (0,7%), lipsă temperatură – 653 reclamații (93,3%) și lipsă recirculație – 12 reclamații (1,7%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 18 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 2,6%. 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 potabilă al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 1 Labirint (22,81%), PT 1 Anexa (41,138%) și Modul bl. M5B (18,79%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani, izolația deteriorată pe canalul distanță, supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundară de încălzire peste medie la: PT 8A (0,39 mc/Gcal), PT 3 Placare (0,29 mc/Gcal), PT 12 Foișor (0,34 mc/Gcal) și PT 21 Foișor (0,39 mc/Gcal).
--	---

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

Daniel **MORARU** – Șef Secție Centrale Termice
Florin **DUMITRIU** – Adj. Sef Secție Termoficare Sector 1
Florin **CRISTEA** - Sef Secție Termoficare Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Secție Termoficare Sector 3
Romeo **TUDOR**– ing. Biroul Monitorizare Activitate
Constantin **PETRIU**–ing. Biroul Monitorizare Activitate

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetică
Virgil UNTEA

Șef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Șef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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

AMRSP