

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. I -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 oricărui informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".

În luna aprilie 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare si verificarea a indicatorilor de performanta realizati de operatorul RADET in trimestrul I-2018 pentru activitatea de Producere la Sectia Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere si Centrele Termice de Cvartal si pentru activitatea de Transport si Distributie la Sectiile Termoficare Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4, Sector 5 și sector 6.

În data de **08.05.2018**, 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. 17/08.05.2018, semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere, Biroului de monitorizare activitate 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. I- 2018**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	5
	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) [%]	92.01
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	1.16
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2018 – CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 5 întreruperi cauzate de terți, din cauza întreruperilor în furnizarea energiei electrice de către ENEL. Referitor la energia termică produsă în trim. I 2018, aceasta a fost de 61069.09 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. I 2017 când a fost înregistrată o producție de 65379.14 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 6,59% ceea ce a determinat scăderea randamentului centralei de la 94,27% în trim. I 2017 la 92,01% în trim. I 2018. Aceasta scădere de randament a condus la creșterea consumului specific de gaze naturale de la 1,061 MWhg/MWht în trim. I 2017 la 1,087 MWhg/MWht în trim. I 2018. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 1,06 mc/Gcal în trim. I 2017 la 1,16 mc/Gcal în trim. I 2018, aceasta datorându-se pierderilor mai mari 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 5 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate, de întreruperi în alimentarea cu energie electrică. Întreruperile cauzate de ENEL au fost sub 15 minute și nu au afectat furnizarea energiei termice la parametri contractuali către utilizatori.

În data de **10.05.2018**, 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 Sectia Centrale Termice-CT Cvartal, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 18/10.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice-CT Cvartal, Biroului monitorizare activitate 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. I- 2018**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	14
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	396
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	68
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1185
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	4
	<i>telefonice</i>	13
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	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 de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		0
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
		98,00

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	8,43
-----------	--	-------------

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]	0,22
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2018 – CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 48%, de la 46 în trim.I 2017 la 68 în trim.I 2018, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 658 în trim.I 2017 la 1185 în trim.I 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 6 reclamații înregistrate în trim.I 2017 la 4 reclamații în trim.I 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 164 reclamații în trim.I 2017 la 13 reclamații în trim.I 2018. Nu a fost înregistrată nicio

	reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,43%, în trim.I 2018, mai mică decât cea din trim.I 2017, când a fost înregistrată o valoare de 8,80%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,22 mc/Gcal în trim.I 2018, mai mare decât cea din trim.I 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,19 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 16 întreruperi neprogramate, 5 au fost din cauza întreruperii alimentare cu gaze naturale (31%), 10 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (63%) și una din cauza întreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB(6%). Întreruperile accidentale, în număr de 68, sunt grupate astfel: 4 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (6%) și 64 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (94%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Am constatat că numărul cel mai mare de întreruperi a fost înregistrat la centrala termică modernizată Mărășești 9, pe canal distanță, circuitul de încălzire. 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 13 reclamații telefonice, una singură referitoare la apariția unei avarii, celelalte reclamând lipsa temperaturii. Din totalul de 4 reclamații scrise înregistrate de operator, toate au fost pe calitatea agentului termic. Dintre reclamații scrise, una a fost pentru lipsa temperaturii și 3 pentru temperatură prea ridicată. În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Bălan-43,39%, la CT Pavel C-tin-37,33% și la CT Ferentari 72- 22,12%, din cauza reducerii numărului de utilizatori, vechimea conductelor și a echipamentelor, crescând de asemenea și consumul specific de gaze. Pierderea cea mai mare de apă de adaos a fost înregistrată la CT Pavel C-tin (3,85 mc/Gcal) și CT Caporal Bălan (3,58 mc/Gcal).

În data de **15.05.2018**, 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. 19/15.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 1, Biroului de monitorizare activitate 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, Secția Termoficare Sector 1 Trim. I 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	43
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	1129
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	10.47
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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 1

Trim.I-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	12
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	439
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	156
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1369
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,26
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	76
	telefonice	316
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		
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		
	încălzire	1
	apă caldă de consum	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]		
		100
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) [%]	8,37
------------	--	------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,02
------------	--	------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2018, Secția Termoficare Sector 1	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.I 2018 a crescut cu aprox. 72%, de la 25 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 43 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 214 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 1129 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la o întrerupere înregistrată în trim.I 2017 la nicio întrerupere înregistrată în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 12,28 ore/avarie înregistrate în trim.I 2017 la 10,74 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. Pierderea de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim.I 2018 o scădere cu aprox. 4,77% față de trim.I 2017, respectiv de la 16,14% la 15,37% . O creștere ușoară a fost înregistrată la indicatorul „Pierderea de apă de adaos”, cu aprox. 1.3% mai mare în trim.I 2018 decât cea înregistrată în trim.I 2017 din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 20%, de la 194 în trim.I 2017 la 156 în trim.I 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 25%, de la 1817 în trim.I 2017 la 1369 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor, cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la o întrerupere înregistrată în trim.I 2017 la nicio întrerupere în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,78 ore/avarie în trim.I 2017 la 2,26 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 41 reclamații în trim.I 2017 la 76 în trim.I 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 138 în trim.I 2017 la 316 în trim.I 2018. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,37% în trim.I 2018 fiind mai mare decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 7,59%. Pierderea masică de apă de adaos a scăzut de la 0,035 m³/Gcal în trim.I 2017, la 0,02 m³/Gcal în trim.I 2018.
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. I 2018. Dintre cele 43 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că nu au fost înregistrate întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 8709 din 05.02.2018. Avaria a fost depistată în data de 03.02.2018 și a fost atacată în data de 03.02.2018 când a fost întreruptă furnizarea energiei termice. Lucrarea a constat în montarea unui colier la conducta cu Dn 150 (conducta fiind foarte corodată nu a putut fi sudată) situată în str. Pandele Tărușanu și a avut durata de 23,00 ore aceasta afectând 3 puncte termice. A fost analizată și F.M. nr. 16758 bis din 05.03.2018. Această întrerupere de 23 ore a constat în remedierea unei avarii la racordul cu Dn 80 care alimentează PT UCECOM. Întreruperea a afectat un agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 450,21. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 12 întreruperi neprogramate, 9 din cauza nefurnizării energiei electrice de către ENEL (75%), una din vina Asociației de Proprietari și 2 din cauza întreruperii alimentării cu apă potabilă din rețeaua ANB. Întreruperi accidentale în număr de 144 conform bazei de date (156 în situația indicatorilor) sunt grupați astfel: 25 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (17%) și 119 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (83%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Au fost analizate Ordinele de lucru pentru avaria de la PT 6-1 Mai din 20.03.2018 pe CD, circuitul de încălzire și care a constat în înlocuirea unei conducte corodate, Dn 80mm, cu conductă PPR 75 situată în subsolul unui bloc. Întreruperea a durat 7 ore. De asemenea, a fost analizat Ordinul de lucru întocmit pentru avaria de la PT Miciurin, pe CD-circuitul de a.c.c. din 08.03.2018. Remedierea acestei avarii a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 100 din subsolul unui bloc cu conductă PPR 90. Întreruperea a avut durata de 7 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 76 reclamații scrise și 316 reclamații telefonice. Cele 392 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 12 reclamații (3,1%), alte cauze – 18 reclamații (4,6%), lipsă presiune – 5 reclamații(1,3%), lipsă temperatură – 346 reclamații (88,3%), temperatură prea ridicată – 7 reclamații (1,7%) și lipsa recirculație – 4 reclamații (1,0%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 10 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 remediarea 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.I 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice Hrisovului și modulele termice Vila 24, Witting 42. Cauzele care au dus la pierderile de energie termică au fost: - izolația deteriorată pe canalul distanță; - canal distanță nemodernizat cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani; - supradimensionarea conductelor pe canalul distanță, reabilitarea clădirilor conducând la scăderea consumurilor de energie termică. De asemenea, au fost înregistrate pierderi masice de agent termic în rețeaua de distribuție mai mari decât media la punctele termice Hrisovului și R Grivița. Cauzele pierderilor masice 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 mare a conductelor de pe canal distanță;
--	---

În data de **17.05.2018**, 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. 20/17.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroului de monitorizare activitate 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, Secția Termoficare Sector 2 Trim. I 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	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	89
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13,50
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. 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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 2

Trim.I-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	14
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	84
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	214
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2769
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,22
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	127
	telefonice	479
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
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	
	încălzire	2
	apă caldă de consum	2
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	
		0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
		100

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) [%]	9,31
------------	--	-------------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,08
------------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2018, Secția Termoficare Sector 2	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.I 2018, a scăzut cu aprox. 14%, de la 28 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 24 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 102 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 89 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 5 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 2 întreruperi în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 14,03 ore/avarie înregistrate în trim.I 2017 la 8,45 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i>

	Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut ușor cu aprox. 1%, de la 217 în trim.I 2017 la 214 în trim.I 2018. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, cu aproape 23%, de la 2251 în trim.I 2017 la 2769 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 4 întreruperi în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,36 ore/avarie în trim.I 2017 la 3,22 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 217 reclamații în trim.I 2017 la 127 în trim.I 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 585 în trim.I 2017 la 479 în trim.I 2018. Au fost înregistrate 24 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 5% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 9,31% în trim.I 2018 aceasta fiind mai mare decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 8,92%. Pierderea masică de apă de adaos a rămas la aceeași valoare în trim.I 2018 față de trim.I 2017, respectiv 0,08 m³/Gcal.
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. I 2018. Dintre cele 24 „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. 5474 din 23.01.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unei tronson de 7 m de conductă tur cu Dn 700 mm în Șos. Ștefan cel Mare și sudarea unui petic. Aceasta a avut durata de 29,00 ore afectând 6 puncte termice. A fost analizată și F.M. nr. 22415 din 26.03.2018. Această întrerupere de 32 ore a constat în sudarea de petice la conducta cu Dn 900 mm, lucrarea fiind în carosabil, str. Orzari și care a afectat un singur agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 324 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 14 întreruperi, 4 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB și 10 ca urmare a defecțiunilor din rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 204 în baza de date (la indicatori 214), sunt grupate astfel: 76 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (37%) și 128 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (63%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (5% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore). Dintre acestea, durata cea mai mare a avut-o întreruperea înregistrată la PT 3 Vaselor în data de 24.01.2018 cu durata de 25 ore pe CD-circuitul de încălzire și care a afectat 2 utilizatori și o întrerupere înregistrată la PT 2/2 Colentina din 16.02.2018 cu durata de 18,50 ore, pe CD circuitul de a.c.c. și care a afectat 2 utilizatori. 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 127 reclamații scrise și 479 reclamații telefonice. Cele 606 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 16 reclamații (2,6%), alte cauze – 8 reclamații (1,3%), lipsă presiune – 5 reclamații (0,8%), lipsă temperatură – 572 reclamații (94,4%) și lipsă recirculație – o reclamație (0,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 22 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 4%. 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.I 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media, la PT Hățișului (22,42%), PT 16 Mihai Bravu (18,18%) și PT Mecanică Fină (20,96%). Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani, izolația deteriorată și supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea, au fost înregistrate pierderi de apă de adaos, peste medie, din cauza avariilor la PT 3 Vaselor (0,71 mc/Gcal), PT 3 Colentina Socului (0,53 mc/Gcal), PT Mecanică Fină (0,64 mc/Gcal).

În data de **22.05.2018**, 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. 21/22.05.2018, semnată de reprezentanții Secției

Termoficare Sector 3, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP si 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
- 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. I 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	39
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	154
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13.41
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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 3 Trim.I-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	60
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1259
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	472
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5728
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,83
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	5,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	18

d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0
---	---

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	75
	<i>telefonice</i>	444
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
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 [%]		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		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) [%]	9,22
------------	---	-------------

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]	0,05
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2018, Secția Termoficare Sector 3	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.I 2018 a crescut cu aprox. 34%, de la 29 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 39 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 101 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 154 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durată mai mare de 24 ore, a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.I 2017 la 3 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 10,20 ore/avarie, înregistrate în trim.I 2017, la 13,41 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 34%, de la 718 în trim.I 2017 la 472 în trim.I 2018. A crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 44%, de la 10243 în trim.I 2017 la 5728 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a rămas la aceeași valoare, o întrerupere înregistrată și în trim.I 2018 și în trim.I 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,41 ore/avarie în trim.I 2017 la 2,83 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 110 reclamații în trim.I 2017 la 75 în trim.I 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 365 în trim.I 2017 la 444 în trim.I 2018. A fost înregistrată o singură reclamație privind calitatea ca fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 0,2% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,22% în trim.I 2018 fiind mai mare decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 9,14%. Pierdere masică de apă de adaos a rămas constantă la valoarea de 0,05 m³/Gcal.
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. I 2018. Dintre cele 39 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 3 întreruperi accidentale cu durată estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 10315 din 12.02.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii la conductă cu Dn 1000 mm din Splaiul Unirii, a avut durată de 49,00 ore și a afectat 3 imobile și 4 agenți economici. A fost analizată și F.M. nr.

	22421 din 28.03.2018. Această întrerupere de 52 ore a constat în remedierea unei avarii la conducta cu Dn 900, lucrarea fiind în Șos. Mihai Bravu și care a afectat 5 PT-uri ce alimentează 65 blocuri și vile. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 523 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 60 întreruperi, 2 fiind de modernizare și 58 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 472, sunt grupate astfel: 89 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (19%) și 383 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (81%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durata mai mare de 12 ore, adică un procent de 1,1% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. Avaria s-a produs la PT 3 Placare, în data de 10.01.2018, pe CD, circuitul de încălzire, a avut durata întreruperii de 13 ore și a afectat 4 utilizatori. 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 75 reclamații scrise și 444 reclamații telefonice. Cele 519 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 14 reclamații (2,7%), alte cauze – 8 reclamații (1,5%), lipsă presiune – 5 reclamații (1,0%), lipsă temperatură – 470 reclamații (90,6%), lipsă recirculație – 3 reclamații (0,6%) și temperatură prea ridicată – 19 reclamații (3,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, una singură a fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 0,2%. 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.I 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT 1 Nufărul (15,25%), PT 1 Labirint (19,83%), PT 1 Anexa (50,80%) și Modul bl. G2 sc.1 (16,97%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani, izolația deteriorată și supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundară de încălzire peste medie la: PT 21 C2/5 (0,31 mc/Gcal), PT 17 Răcari (0,18 mc/Gcal), PT 2 Tomis (0,21 mc/Gcal) și PT 1 Anexă (1,32 mc/Gcal).
--	--

În data de **24.05.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare 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 Termoficare Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 22/24.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, Biroului de monitorizare activitate 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
- registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 4 Trim. I 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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	69
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 4 Trim.I-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	14
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1459
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	225
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5522
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,14
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	7,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	23
	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>	55
	<i>telefonice</i>	128
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		
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>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		
		100
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	6,27
------------	---	-------------

	(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	
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]	0,03

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2018, Secția Termoficare Sector 4		
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.I 2018 a scăzut cu aprox. 28%, de la 29 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 21 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 112 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 69 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.I 2017 la o singură întrerupere înregistrată în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 6,88 ore/avarie înregistrate în trim.I 2017 la 11,60 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termică de distribuție a crescut cu aprox. 22%, de la 185 în trim.I 2017 la 225 în trim.I 2018, a crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 46%, de la 3787 în trim.I 2017 la 5522 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a rămas constant la valoarea de o singură întrerupere. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,30 ore/avarie în trim.I 2017 la 3,14 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 26 reclamații în trim.I 2017 la 128 în trim.I 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 69 în trim.I 2017 la 128 în trim.I 2018. 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 6,27% în trim.I 2018, aceasta fiind mai mică decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 7,43%. Pierdere masică de apă de adaos a rămas constantă la valoarea de 0,03 m³/Gcal.	
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 4		
-	La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2018. Dintre cele 21 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durată estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 11032 din 13.02.2018. Remedierea intreruperii a constat în montarea a 6,04 ml conductă Dn 125mm + 3 curbe Dn125mm + 1 blind Dn600mm + 1 blind Dn 400mm. De asemenea, au fost sudate 2 petice pe conducta tur din str. Drumul Bercenarului, a avut durată de 48,00 ore și a afectat 3 puncte termice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 243,5 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 38 de întreruperi din cauza terților (la indicatorul D1.1 – 14), 21 din cauza intreruperilor în alimentarea cu energie electrică din rețeaua ENEL, 7 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB și 10 din cauza avariilor în instalația interioară a Asociațiilor de Proprietari. Întreruperile accidentale, în număr de 225, sunt grupate astfel: 60 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (27%) și 165 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (73%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore, adică un procent de 2% din numărul intreruperilor cu durată mai mare de 4 ore, aceasta fiind înregistrată la PT 5A în data de 13.03.2018, pe CD circuitul de a.c.c., și a avut durată de 15 ore afectând 2 utilizatori. 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 55 reclamații scrise și 128 reclamații telefonice. Cele 183 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 12 reclamații (6,6%), alte cauze – 5 reclamații (2,7%), lipsă presiune – 5 reclamații (2,7%), lipsă temperatură – 155 reclamații (84,7%) și lipsă recirculație – 2 reclamații (1,1%). 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 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.I 2018, a scos în evidență	

	pierderi mai mari, decat media, la PT 6 Zona II (15,54%), PT 12 Giurgiului (17,97%) și PT 9 Brâncoveanu (18,66%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani, izolația deteriorată si supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundara de încălzire peste medie la: PT 1 Stoian Militaru (0,13 mc/Gcal), PT 2 Șerban Vodă (0,13 mc/Gcal), și PT 17 Dolhasca (0,18 mc/Gcal).
--	---

În data de **29.05.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport si 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 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 23/29.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP si 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
- corespondenta și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
- registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 5

Trim. I 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)	84
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	18.17
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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 5

Trim.I-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	236
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2405
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,50
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>	91
	<i>telefonice</i>	132
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
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>	1
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
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 bransamente) [%]	8,33
------------	---	-------------

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]	0,027
------------	--	--------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2018, Secția Termoficare Sector 5	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.I 2018 a scăzut cu aprox. 64%, de la 22 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 8 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 55 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 84 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.I 2017 la 2 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 13,73 ore/avarie înregistrate în trim.I 2017 la 18,10 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a crescut cu aprox. 57%, de la 150 în trim.I 2017 la 236 în trim.I 2018. A crescut de asemenea și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 40%, de la 1724 în trim.I 2017 la 2405 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 2 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la nicio întrerupere în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,70 ore/avarie în trim.I 2017 la 2,50 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, atât numărul reclamațiilor scrise cât și cele telefonice, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 20 reclamații în trim.I 2017 la 91 în trim.I 2018 respectiv de la 42 în trim.I 2017 la 132 în trim.I 2018. 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. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,33% în trim.I 2018 fiind mai mare decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 8,14%. Pierderea masică de apă de adaos a crescut de la 0,02 m³/Gcal în trim.I 2017, la 0,027 m³/Gcal în trim.I 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 5	
-	La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2018. Dintre cele 23 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durata estimată mai mare de 24 ore (la ind. T1.2 a) au fost înregistrate în total 2 întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24ore). A fost analizată F.M. nr. 23071 din 28.03.2018. Remedierea avariei a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 700 mm din Calea 13 Septembrie, a avut durata de 37,00 ore și nu a afectat niciun utilizator. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 418 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 236 întreruperi accidentale, grupate astfel: 78 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (33%) și 158 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (67%). Nu au fost înregistrate întreruperi 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 91 reclamații scrise și 132 reclamații telefonice. Cele 223 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 7 reclamații (3,1%), lipsă presiune – 2 reclamații (0,9%), lipsă temperatură – 209 reclamații (93,8%) și lipsă recirculație – 5 reclamații (2,2%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 27 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 12%. 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 la „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.I 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT 3 Sebastian (14,6%) și PT Marinescu (21,4%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat, cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani, izolația deteriorată și supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundară de încălzire peste medie la PT 6 Sălaj (0,12 mc/Gcal).

În data de **31.05.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 24/31.05.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroului de monitorizare activitate 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
- registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 6
Trim. I 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	51
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	165
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	10.86
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	4,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	2
	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 = 15,37%; T2, trim.I 2017=16,14%

T3 = 1,55 mc/Gcal; T3, trim.I 2017 =1,53 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 6
Trim.I-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	177
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	354
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5071
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,77
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	391
	telefonice	568
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
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	
	încălzire	4
	apă caldă de consum	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	50
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0

D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		97,95
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) [%]	7,80
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. I 2018, Secția Termoficare Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.I 2018, a crescut ușor cu aprox. 2%, de la 50 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 51 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 162 (PT,MT) înregistrați în trim.I 2017 la 165 utilizatori înregistrați în trim.I 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scăzut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 3 întreruperi înregistrate în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 11,42 ore/avarie înregistrate în trim.I 2017 la 10,86 ore/avarie înregistrate în trim.I 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termică de distribuție a scăzut ușor cu aprox. 2%, de la 360 în trim.I 2017 la 354 în trim.I 2018, însă a crescut numărul utilizatorilor afectați cu aproape 31%, de la 3882 în trim.I 2017 la 5071 în trim.I 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.I 2017 la 3 întreruperi în trim.I 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,71 ore/avarie în trim.I 2017 la 3,77 ore/avarie în trim.I 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 164 reclamații în trim.I 2017 la 391 în trim.I 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 282 în trim.I 2017 la 568 în trim.I 2018. 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 7,80% în trim.I 2018 fiind mai mică decât cea din trim.I 2017 când a înregistrat o valoare de 7,91%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut de la 0,09 m³/Gcal în trim.I 2017, la 0,12 m³/Gcal în trim.I 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 6	
-	La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2018. Dintre cele 51 „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. 1282 din 09.01.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii la conductă cu Dn 1000mm din str. Moinești, a avut durata de 33,00 ore afectând 3 puncte termice și o instituție publică. A fost analizată și F.M. nr. 8521 din 29.01.2018. Această întrerupere de 96 ore a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 200mm, lucrarea fiind executată în b-dul Iuliu Maniu și care a afectat Complexul Leu. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 554 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 4 întreruperi din cauza terților, respectiv din cauza nefurnizării apei reci de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 354, sunt grupate astfel: 139 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (39%) și 215 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, adică un procent de 2% 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.I 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 391 reclamații scrise și 568 reclamații telefonice. Cele 959 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 40 reclamații (4,2%), alte cauze – 8 reclamații (0,8%), lipsă presiune – 12 reclamații (1,3%), lipsă temperatură – 891 reclamații (92,9%) și lipsă recirculație – 6 reclamații (0,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 70 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 7,3%. 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 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.I 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT Zăgănescu (19,43%), PT 8 Ghirlandei (14,49%), PT 12 Liniei (15,93), PT 15 Păcii (24,99%) și PT Teatrul CFR (30,59%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat, cu o vechime a conductelor mai mare de 25 ani, izolația deteriorată și supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundară de încălzire peste medie la: PT Răzoare (0,35 mc/Gcal), PT Prunaru (0,34 mc/Gcal), PT 7/5 (0,80 mc/Gcal) și PT 1/7 (0,76 ,c/Gcal).
--	---

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

din partea RADET:

Daniel **MORARU** – Șef Secție Centrale Termice
Florin **DUMITRIU** – Șef Secție Termoficare Sector 1
Florin **CRISTEA** - Șef Secție Termoficare Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Secție Termoficare Sector 3
Ilie **MATEI** – Șef Secție Termoficare Sector 4
Marian **SIMA** - Șef Secție Termoficare Sector 5
Cătălin **BEȘLEAGĂ** - Șef Secție Termoficare Sector 6
Romeo **TUDOR**– 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 Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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