

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 oricărora informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".

În luna iunie 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 Furnizare la Departamentul Furnizare Clienti si la Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul si a procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București, prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 la Sectia Centrale Termice – CTZ Casa Presei si CT Cvaral, Sectia Termoficare Sector 1, Sector2 si Sector 3.

În data de **05.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienti**, bazele de date ale activității de furnizare 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 Departamentul Furnizare Clienti, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 25/05.06.2018 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienti, Biroului Monitorizare Activitate și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- Documente primare și baza de date electronică aprobare contracte
- Documente primare si baza de date electronică evidență sistari și realimentări furnizare agent

- termic
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Corespondență și baza de date electronică reduceri facturi
- Baza de date electronică facturi emise

**Indicatori de performanță, Furnizare
trim. I-2018**

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate	1
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	1
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	85
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	9
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	25
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	11
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	122
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	99,17

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

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	79
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	8
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	22,28
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	4420,70

Verificarea și evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET		
-	La Departamentul Furnizare Clienți au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim.I 2018, corespunzătoare celor 6 Secții de Termoficare.	

	În trim.I 2018, a fost înregistrat un singur contract nou care a fost încheiat în mai puțin de 15 zile de la data solicitării, față de niciunul în trim.I 2017. De asemenea, numărul de reclamații privind facturarea a crescut de la valoarea de 36 reclamații înregistrate în trim.I 2017 la 85 reclamații înregistrate în trim.I 2018. A scăzut, în schimb, numărul de reclamații privind facturarea rezolvate în 10 zile, de la 11 în trim.I 2017 la 9 reclamații în trim.I 2018. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a crescut de la 10 reclamații în trim.I 2017 la 25 în trim.I 2018. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a scăzut de la 23 în trim.I 2017 la numai 11 în trim.I 2018, fiind în schimb realimentat un singur utilizator, mai puțin decât în trim.I 2017 când au fost realimentați 3 utilizatori. Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim.I 2018 au fost înregistrate 79 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. I 2017 când au fost înregistrate numai 26 cereri de acet tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 8 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 22,28 Gcal, o cantitate de aprox. 8 ori mai mică decât cea din trim.I 2017.
--	--

În data de **07.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul**, bazele de date ale activității 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 Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 26/07.06.2018, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relații cu Publicul, Biroului Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

- *documente primare, registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi*
- *documente primare și baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice*
- *documente primare și baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură*
- *documente primare și baza de date electronică evidență audiențe*

Indicatori de performanță Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul trim. I - 2018

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	6
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	1
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	2

2.Calitatea energiei termice		
2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	819
	telefonice	2083
2.2. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		156
2.3. Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
3.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din	3942

licență	
3.2. Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice	
4.1. Numărul anual de sesizări privind precizia echipamentelor de măsurare	14
4.2. Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	7,14
4.3. Procentul de sesizări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	71,70
4.4. Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	0

5. Audiențe	
5.1. Număr audiențe	95
5.2. Timp mediu de rezolvare (zile)	10

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2018 Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 6 solicitări în trim. I 2018, mai mare decât cea înregistrată în trim. I 2017 când au fost înregistrate doar 2 solicitări. Cele 6 solicitări au fost rezolvate, una în 15 zile, 3 în 30 de zile și două în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise, privind calitatea energiei termice la nivelul sistemului de termoficare al Municipiului București, a crescut cu aprox. 29%, de la 584 în trim. I 2017 la 819 în trim. I 2018, iar numărul de reclamații telefonice a crescut de la 1497, reclamații înregistrate în trim. I 2017, la 2083 reclamații înregistrate în trim. I 2018. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a scăzut de la 193 în trim. I 2017 la 156 în trim. I 2018. Acestea reprezintă aprox. 5% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 15 în trim. I 2017 la 14 în trim. I 2018. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 57 în trim. I 2017 la 95 în trim. I 2018 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a rămas constant la 10 zile.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, au fost verificate documentele primare aferente reclamațiilor scrise și audiențelor privind calitatea energiei termice. Din cele 95 audiențe înregistrate în trim. I 2018 numai 36 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, 24 au reclamat lipsa temperaturii, 9 reducere facturi și 3 alte cauze diverse. Din cele 36 reclamații, prezentate în audiență, 23 au fost justificate din care numai una a fost din vina operatorului.

În data de **12.06.2018** reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice - CTZ Casa Presei Libere**, documentatia prevazuta de art. 75, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor prevazuta de art. 115 si art. 116 din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 27/12.06.2018 semnată de reprezentanții Secția Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere, Biroului Monitorizare Activitate RADET și cei ai AMRSP care este atașată Raportului.

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

- documente primare si baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- rapoartele zilnice de activitate ale operatorilor
- parametri agentului termic produs
- documente, instrucțiuni si proceduri tehnice
- fișa de laborator pentru apa de adaos

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Sectia Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul productie. Conform prevederilor art. 115 si art. 116 din Regulament, exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor insa nu se intocmeste o Fisa de avarie. Evenimentele se consemneaza in Raportul de activitate al operatorilor, se analizeaza de catre personalul de conducere al centralei, care propune masuri de remediere a acestora. Pana in prezent nu au fost inregistrate avarii care sa necesite intocmirea unei „Fise de avarie” in care sa fie analizate evenimentele si masurile care trebuie luate pentru prevenirea aparitiei acestora pe viitor. Au fost verificate Rapoartele de activitate din 01.01.2018 si 05.01.2018, zile in care au fost inregistrate intreruperi in functionarea CAF-urilor. In data de 01.01.2018, ora 10,30 au fost inregistrate fluctuatii de tensiune in alimentarea cu energie electrica fapt care a condus la oprirea CAF-ului nr.5 si 6. De asemenea, in Raport este consemnata situatia functionarii protectiilor, temperatura agentului termic, consumul de gaze naturale precum si informatii utile pentru tura urmatoare(nivelul oxigenului dizolvat in apa, presiune gaze naturale). De asemenea, in data de 05.01.2018 a fost intrerupta functionarea CAF-ului nr.5 si 6, la ora 11,00, din cauza intreruperii in alimentarea cu energie termica a centralei. Toate evenimentele care influenteaza functionarea normala a instalatiilor de productie a energiei termice sunt consemnate de operatorii centralei in „Rapoartele zilnice” si sunt analizate, in cel mai scurt timp, de catre personalul de conducere al centralei. Parametri de calitate ai agentului termic precum si alti parametri privind functionarea CAF-urilor sunt inregistrati automat in programul de calcul si sunt monitorizati de personalul de exploatare care intervine in cazul in care sunt abateri de la valorile programate ale acestora. In cadrul CTZ, exista laborator de analiza a calitatii apei de adaos dotat corespunzator cu aparatura si personal de specialitate si in conformitate cu art. 232 si art. 233. Controlul si supravegherea regimului chimic al acesteia se face prin analize periodice, rezultatele consemnandu-se intr-o „Fisa de laborator”. Functie de rezultatele obtinute, in urma analizelor, se intervine pentru reglarea regimului chimic al apei de adaos de catre operatori in timpul programului de lucru, acest fapt consemnandu-se in „Raportul de activitate”.
---	--

În data de **14.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice-Centrale Termice de Cvartal**, documentatia prevazuta de art.75- evidenta bazei de date in vederea urmaririi respectarii valorilor indicatorilor de performanta, art.115, art.116, art.124 si art.125- instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează analiza operativa si sistematica a tuturor evenimentelor nedorite din instalatiile SACET, art.232 si art.233- controlul si supravegherea regimului chimic al agentului termic, documentatii solicitate conform prevederilor „Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice- CT Cvartal, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 28/14.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice – Centrale Termice de Cvartal, Biroului Monitorizare Activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- documente, instructiuni si proceduri tehnice privind analiza evenimentelor
- documente privind regimul chimic al agentului termic

Verificare documentatie conform Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11/26.01.2016

-	Sectia Centrale Termice- CT Cvartal In urma verificarilor documentatiei, prevazute de Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti pentru activitatea de productie, am constatat ca exista proceduri de evidentiere a incidentelor si avariilor din rețeaua termica de
---	---

	distributie. Aceste evenimente se consemneaza in Registrul de „Procese verbale” de schimb de tura al fochistilor. De asemenea in procesul verbal se consemneaza toate informatiile legate de consumurile de gaze naturale, energie electrica, apa rece si apa de adaos, energia termica livrata. Conform art.75, din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, personalul de exploatare consemneaza in Registrul de procese verbale de schimb de tura, evenimentele si regimul de functionare al instalatiilor în conformitate cu instructiunile/procedurile tehnice interne, graficele/diagramele de regim și dispozițiile personalului ierarhic superior pe linie operativă sau tehnico-administrativă. In „Jurnalul de incidente si avarii” care se tine la nivel de sectie, se consemneaza toate informatiile legate de evenimentele inregistrate in centralele termice si pe rețeaua de distributie a agentului termic secundar, pentru incalzire si apa calda, precum data/ora intreruperii serviciului data/ora reluării serviciului. Conform prevederilor art.232 si art.233 in centralele termice se face analiza calitatii agentului termic, controlul si supravegherea regimului chimic al acestuia facandu-se prin analize periodice, rezultatele consemnandu-se intr-o Fisa de Laborator(Ordin e Lucru). Functie de rezultatele obtinute in urma analizelor se poate interveni prin masuri de evitare a avarierii instalatiilor si de eficientizarea acestora.
--	---

În data de **19.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 1**, documentatia prevazuta de art. 9-documente referitoare la constructii energetice, art.12-fise tehnice aferente echipamentelor instalatiilor SACET, art.75-evidenta bazei de date in vederea urmaririi respectarii valorilor indicatorilor de performanta, art.115, art.116, art.124 si art.125-instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează analiza operativa si sistematica a tuturor evenimentelor nedorite din instalatiile SACET, art.135-Foi de manevra si art.149-Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Termoficare Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 29/19.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 1, Biroului Monitorizare Activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”, dupa cum urmeaza:

- *Documente constructii energetice*
- *Fise tehnice echipamente*
- *Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta*
- *Proceduri tehnice proprii de analiza operativa a evenimentelor nedorite din instalatiile CT*
- *Fisa postului*
- *Documente privind controlul rețelelor termice de transport/distributie*

Verificare documentatie conform Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11/26.01.2016

-	Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1 La aceasta sectie a fost verificata documentatia, prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru activitatea de transport si distributie care se regaseste in cadrul Sectiei. Astfel, la ST Sector 1 exista documentele prevazute la art. 9 alin. (2) lit. e)-t), art. 12 alin. (1) si (2), art. 13 alin. (1)-(3), art. 14 alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17 alin. (1)-(4). In baza prevederilor art.12, operatorul RADET detine, pentru echipamentele de baza din instalatiile SACET, fisele tehnice completate si actualizate cu datele din proiect, din documentatia tehnica si din datele de exploatare luate din teren. Pentru actiitatea de distributie, conform art. 75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatiiilor si sesizarilor utilizatorilor rețelelor termice- RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamatiiile scrise si telefonice printr-un „program” care
---	--

	asigura un numar unic de inregistrare consecutiv; -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor- Punctele si modulele termice sunt automatizate iar la unele dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET; -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta- RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor; -continuitatea serviciului de distributie prestat- RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie (cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati. Pentru activitatea de transport, conform art.115, art.116, art.124 si art.125 au fost analizate mai multe „Foi de manevra” in care sunt specificate informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale si echipamente folosite, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, ora de punere in functiune, cantitatea de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate”, „consumatorii afectati” si „fisa tehnica” in care se consemneaza analizele si concluziile rezultate in urma definitivarii interventiei la evenimentele produse in retea conform procedurilor PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”. Astfel a fost analizată foaia de manevra nr.8709 din 05.02.2018 care conține toate anexele prevăzute de procedură si de asemenea Ordinul de Lucru semnat de maestru și șeful formației de lucru în care sunt specificate lucrările executate și materialele și utilajele necesare lucrării, precum și muncitorii care participă la remedierea avariei. In cazul aparitiei unui eveniment la rețeaua de distributie, respectiv intreruperea alimentarii cu energie termica, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81, alin (1). In vederea respectarii art.187 si art.220, privind aobligatia operatorului de supraveghere si control al retelelor termice de transport/distributie, acesta intocmeste graficele de vizitare al retelelor termice in baza carora si tinand cont de art.189 si art.222 executa periodic controlul acestora. Pentru exploatarea si mentinerea in stare normala de functionare a statiilor si punctelor termice, operatorul intocmeste documente si urmareste reglementarile prevazute de art. 240, art. 241 si art. 242.
--	--

În data de **21.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 2**, documentatia prevazuta de art. 9-documente referitoare la constructii energetice, art.12-fise tehnice, art.115 si art.116-instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.7- baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135-Foi de manevra, art.149-Fisa postului, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 2 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 30/21.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroului Monitorizare Activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”, dupa cum urmeaza:

- *Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta*
- *Documentatie tehnica la PT si MT*
- *Fise tehnice*
- *Fisa postului*
- *Documente, instructiuni si proceduri tehnice*

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia, prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru Serviciul de transport si distributie care se regaseste in cadrul Sectiei. Astfel, la ST Sector 1 exista documentele prevazute la art. 9 alin. (2) lit. e)-t), art. 12 alin. (1) si (2), art. 13 alin. (1)-(3), art. 14 alin. (1)-(4). De asemenea, referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17 alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor, prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament, sunt reglementate de o procedura proprie, unitara, intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. A fost analizata Foaia de Manevra nr.47490 din 22.06.2017 in care sunt consemnate toate informatiile si manevrele necesare interventiei pentru remedierea avariei. De asemenea, Foia de Manevra contine informatii privind consumatorii afectati, schita zonei afectate de manevra si fisa tehnica a avariei conform procedurilor PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”. A fost analizată Foaia de manevră nr. 40629 din 13.06.2018 care conține toate documentele prevăzute de procedura mai sus amintită. De menționat este faptul că la această intervenție depistată în 31.05.2018 s-a intervenit abia în data de 13.06.2018 cauza fiind angrenarea personalului în remedierea altor avarii mai importante. In cazul aparitiei unui eveniment la rețeaua de distribuție, respectiv intreruperea alimentării cu energie termica, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81 alin (1). Graficele de verificari ale rețelei de transport au in vedere respectarea art. 187 alin. (1)-(7) si art. 190 alin. (1)-(3). Pentru rețeaua de distribuție se respecta prevederile art. 222 alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea statiilor si punctelor termice, operatorul intocmeste documente si urmareste reglementarile prevazute de art. 240, art. 241 si art. 242.
---	---

În data de **26.06.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, documentatia prevazuta de art. 9- documente referitoare la constructii energetice, art.12- Fise tehnice, art.115 si art.116- instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea si inscripționarea instalatiilor, art.14 privind instructiunile si procedurile interne, art.17 privind evidentele tehnice de exploatare si inscripționarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de inregistrare, analiză si interventie in cazul aparitiei unei avarii, art.75- baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135- Foi de manevra, art.149 Fisa postului, art 240 -242 privind exploatarea statiilor si punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 2 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 31/26.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3, Biroului Monitorizare Activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

- *Documente constructii energetice*
- *Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta*
- *Documentatie tehnica la PT si MT*
- *Fise tehnice*
- *Fisa postului*
- *Documente, instructiuni si proceduri tehnice*

Verificare documentatie conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia, prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru Serviciul de transport si distributie care se regaseste in cadrul Sectiei. Astfel, la ST Sector 2 in urma verificarilor s-a constatat existenta documentelor prevazute la art.9 alin.(2) lit.e)-t), art.12 alin.(1) si (2), art.13 alin.(1)-(3), art.14 alin.(1)-(4). De asemenea, referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documentele conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor, prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament, sunt reglementate de o procedura proprie, unitara, intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. In cazul aparitiei unui eveniment la rețeaua de distributie, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81 alin (1). Graficele de verificari ale rețelei de transport au in vedere respectarea art.187 alin.(1)-(7) si art.190 alin.(1)-(3). Pentru rețeaua de distributie se respecta prevederile art.222 alin.(1)-(7) iar pentru exploatarea statiilor si punctelor termice, operatorul intocmeste documente si urmareste reglementarile prevazute de art. 240, art. 241 si art. 242. Au fost solicitate si obtinute in copie, FM nr.22421/28.03.2018 avand ca obiectiv „Remediere avarie Dn 900 tronson 9MB – 10MB”. Documentele, intocmite ca urmare a acestor evenimente, respecta prevederile procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”. Conform art.81 ali.(1), „Distribuitorul trebuie să anunțe utilizatorii, în scris, prin anunturi afișate la intrarea în imobil”, in acest sens a fost obtinut anuntul scris afisat la intrarea in bloc prin care locatarii erau anuntati de intreruperea din data de 18.10.2017, de la ora 9,00 la ora 14,00. Au fost de asemenea obtinute documente cu instructiunile referitoare la accesul in incinta si la instalatii conform art.3, alin.(2), lit.p).
---	--

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

din partea RADET:

Paula **STAN** – Departament Furnizare Clienti
Cristian **TABACARU** – Departament Furnizare Clienti
Doina **BALAN** – Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul
Daniel **MORARU** – Sef Secție Centrale Termice
Florin **DUMITRIU** – 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

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetică
Virgil UNTEA

Şef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate

din partea AMRSP:

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

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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

AMRSP