

**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](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX  
Trezoreria sector 5, Bucuresti



**Compartimentul Energetic si Iluminat**

**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE**  
**a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. III -2019**

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 măsurare 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 noiembrie 2019, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul II-2019 la Divizia Centrale Termice - Secțiile CTZ Casa Presei și CT Cvartal, la Divizia Rețea Primara - Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4 și la Secțiile Distribuție - Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4.

În data de **07.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere**, documentele primare și bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această verificare, au fost puse la dispoziție, de către Sectia Divizia Termice- CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 72/07.11.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

- documente primare si baza de date electronică evidență întreruperi
- baza de date electronică evidență parametri de funcționare

- baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
- baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
- baza de date electronică evidență producție de energie termică
- baza de date electronică evidență instalații de măsură
- registru și baza de date instalații de dedurizare

**Indicatori de performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere  
trim. III- 2019**

| <b>P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice</b> |                                                                    |           |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>P1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>15</b> |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>0</b>  |
| <b>P1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>0</b>  |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>0</b>  |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore | <b>0</b>  |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]     | <b>0</b>  |
| <b>P1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>  |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]      | <b>0</b>  |
|                                                                     | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>  |
|                                                                     | d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită            | <b>0</b>  |

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

|           |                                                                                                                                         |              |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>P3</b> | <b>Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]</b> | <b>87,83</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                          |             |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>P4</b> | <b>Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]</b> | <b>3,67</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III- 2019 – CTZ Casa Presei Libere</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                                                  | La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 15 întreruperi neprogramate, 13 cauzate de avarii în rețeaua primară și 2 de ENEL. Referitor la energia termică produsă în trim. III 2019, aceasta a fost de 23995,85 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim. III 2018 când a fost înregistrată o producție de 19648,10 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 22,13 % aceasta ducând la creșterea randamentului centralei de la 86,52 % în trim. III 2018 la 87,83 % în trim. III 2019. Aceasta creștere de randament a condus la scăderea consumului specific de gaze naturale de la 1,156 MWhg/ MWht în trim. III 2018 la 1,139 MWhg/ MWht în trim. III 2019. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 3,72 mc/ Gcal în trim. III 2018 la 3,67 mc/ Gcal în trim. III 2019, aceasta datorându-se pierderilor de agent termic cauzate de avariile din rețeaua de transport. |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| -                                                                                                  | În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat că cele 15 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate, 13 din cauza avariilor în rețeaua primară și 2 din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică. Din punct de vedere al duratei, întreruperile înregistrate au fost structurate astfel: 9 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore, 4 întreruperi cu durata cuprinsă între 4 și 12 ore și 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

În data de **12.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Centrale Termice-CT Cvartal**, documentele primare și bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție, de către Divizia Centrale Termice-CT Cvartal, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 73/12.11.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice-CT Cvartal, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP .

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 bilanșurilor energetice
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
- documentele primare și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

### Indicatori de performanță – Producere - CT Cvartal trim. III- 2019

| <b>P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>P1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>18</b>   |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>321</b>  |
| <b>P1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>50</b>   |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>1345</b> |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>0</b>    |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]     | <b>5,50</b> |
| <b>P1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>1</b>    |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]      | <b>4,00</b> |
|                                                                     | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>4</b>    |
|                                                                     | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

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

| <b>P3. Măsurarea energiei termice</b> |                                                                                                                                                                                    |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>P3.1</b>                           | Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare                                                                                                                  |              |
|                                       | încălzire                                                                                                                                                                          | <b>0</b>     |
|                                       | apă caldă de consum                                                                                                                                                                | <b>0</b>     |
| <b>P3.2</b>                           | Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate [%]                                                                                             |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>     |
| <b>P3.3</b>                           | Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%] |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>     |
| <b>P3.4</b>                           | Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                                |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>     |
| <b>P3.5</b>                           | Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                     |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>98,11</b> |

|           |                                                                                                                                                              |              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>P4</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%] | <b>24,48</b> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|           |                                                                                                                                                                                                                |              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>P5</b> | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal] | <b>0,098</b> |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III – 2019 – CT Cvartal</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                                       | Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 11 %, de la 45 în trim. III 2018 la 50 în trim. III 2019, implicit crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 544 în trim. III 2018 la 1345 în trim. III 2019. În trim. III 2019 nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 24 ore. În perioada analizată, nu au fost înregistrate reclamații scrise privind calitatea energiei termice, iar |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | <p>numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 2 reclamații în trim. III 2018 la o singură reclamație în trim. III 2019. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 24,48 % în trim. III 2019, ușor mai mică decât cea din trim. III 2018 când a fost înregistrată o valoare de 24,59 %, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,098 mc/Gcal în trim. III 2019, mai mare decât cea din trim. III 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,060 mc/Gcal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -                                                                             | <p>La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cărtal, din totalul de 18 întreruperi neprogramate, 10 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (56 %) și 8 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (44 %).</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 50, sunt grupate astfel: 45 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (90 %) și 5 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (10 %).</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. III 2019, s-a constatat că a fost înregistrată o singură reclamație telefonică privind lipsă temperatură la a.c.c.</p> <p>În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT 18A(53,39%), CT Amzei(50,92%), CT Caporal Bălan (76,98 %), la CT Rosetti (47,19%) și la CT Viilor (45,58%), din cauza reducerii numărului de utilizatori, nemodernizării centralelor, vechimii conductelor și a echipamentelor, aceste pierderi majore conducând implicit la creșterea consumului specific de gaze.</p> |

În data de **14.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 1** și **Divizia Rețea Primară Sector 1**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 74/14.11.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 1 și Diviziei Rețea Primară Sector 1, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

- *registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)*
- *documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a întreruperilor*
- *corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare*
- *registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a reclamațiilor*

### Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 1 Trim. III 2019

| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)                | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | <b>65</b>    |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | <b>155</b>   |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | <b>18</b>    |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]            | <b>21,00</b> |
| <b>T1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                                      | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]             | <b>0</b>     |

|                                                                                                                                                                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate                                                                                                                                                          | 0 |
| d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                                                                                                                                                                 | 0 |
| <b>T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%] | * |

|                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /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 = 55,10 %; T2, trim. III 2018=53,00 %**

**T3 = 14,73 mc/Gcal; T3, trim.III 2018 =14,19 mc/Gcal**

### Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 1 Trim. III-2019

|                                                                       |                                                                    |      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |      |
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | 4    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | 93   |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | 102  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | 1471 |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | 0    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]     | 2,54 |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | 0    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]      | 0    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | 0    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | 0    |

|                                                                       |            |    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|----|
| <b>D2. Calitatea energiei termice</b>                                 |            |    |
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |            |    |
|                                                                       | scrise     | 56 |
|                                                                       | telefonice | 73 |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |            | 18 |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |            | 0  |

|                                                                                                                                                                                               |                     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                         |                     |       |
| <b>D3.1</b> Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                       |                     |       |
|                                                                                                                                                                                               | încălzire           | 0     |
|                                                                                                                                                                                               | apă caldă de consum | 1     |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                           |                     | 100   |
| <b>D3.3</b> 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     |
| <b>D3.4</b> Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                               |                     | 0     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                    |                     | 99,97 |

|            |                                                                                                                                                                                                  |       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>D4.</b> | <b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%] | 33,00 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|

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

### 1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2019, Secția Distribuție Sector 1 și Divizia



| <b>Rețea Primară Sector 1</b>                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                                                                                           | <p><i>Rețeaua termică de transport</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. III 2019, a crescut cu aprox. 63%, de la 40 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 65 întreruperi înregistrate în trim. III 2019. A scăzut însă numărul de utilizatori afectați, de la 185 (PT, MT) înregistrați în trim. III 2018 la 155 utilizatori înregistrați în trim. III 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 8 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 18 întreruperi înregistrate în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 18,31 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018 la 21,00 ore/avarie înregistrate în trim. III 2019.</p> <p>Pierderea de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim. III 2019 o creștere cu aprox. 4% față de trim. III 2018, respectiv de la 53,00 % în trim. III 2018 la 55,10 % în trim. III 2019. A crescut și pierderea de apă de adaos cu aprox. 4 % în trim. III 2019 față de cea înregistrată în trim. III 2018 din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate, de la 14,19 m<sup>3</sup>/ Gcal în trim. III 2018 la 14,73 m<sup>3</sup>/ Gcal în trim. III 2019.</p> <p><i>Rețeaua termică de distribuție</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 28 %, de la 80 în trim. III 2018 la 102 în trim. III 2019, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 8%, de la 1357 în trim. III 2018 la 1479 în trim. III 2019. La fel ca în perioada similară din anul 2018 nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 1,76 ore/avarie în trim. III 2018 la 2,54 ore/ avarie în trim. III 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 21 reclamații în trim. III 2018 la 56 în trim. III 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 40 în trim. III 2018 la 73 în trim. III 2019. Au fost înregistrate 18 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 14% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>A fost înregistrată o singură reclamație privind echipamentele de măsură pe circuitul de apă caldă care, după verificările efectuate de operator, acestea s-a dovedit a fi justificată.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 33,00% în trim. III 2019 fiind mai mare decât cea din trim. III 2018 când a înregistrat o valoare de 30,22%.</p>                                                                |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| -                                                                                                                                           | <p>La Divizia Rețea Primară Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2019. Dintre cele 65 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 18 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 52614 din 22.07.2019 întocmită pentru remedierea acestei avarii. Lucrarea a constat în remedierea a 6 avarii la conducta cu Dn 800, situată în Calea Plevnei, a avut durata de 298 ore și a afectat un singur punct termic care alimentează 25 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1367,90 ore.</p> <p>La Secția Distribuție Sector 1, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție.</p> <p>S-a constatat că au fost înregistrate 4 întreruperi neprogramate (din cauza terților), 2 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB (50 %) și 2 modernizare(50%).</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 102, sunt grupate astfel: 39 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (38 %) și 63 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (62 %). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. III 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 56 reclamații scrise și 73 reclamații telefonice. Cele 129 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 125 reclamații (96,9 %), apă murdară - 1 reclamație (0,8 %) și alte cauze – 3 reclamații (2,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 18 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 14 %. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport).</p> <p>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2019, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice PT Cosmonauți, PT 10 Bucureștii Noi, PT 3-11 Duca, PT R Grivița, PT Locuințe Steaua, PT Floreasca și PT 2 Aviației.</p> <p>Cauzele principale ale acestor pierderi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-supradimensionarea conductelor pe canalul distanță;</li> <li>-funcționarea defectuoasă a punctelor termice din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | termic primar;<br>-izolația deteriorată pe canalul distanță, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani;<br>-numar mic de consumatori din cauza debransărilor. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

În data de **19.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 2** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 2, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 75/19.11.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

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

### Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 2

Trim. III-2019

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>2</b>    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>2</b>    |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>131</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>2148</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>2</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]     | <b>2,46</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>0</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]      | <b>0</b>    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

| <b>D2. Calitatea energiei termice</b> |                                                           |            |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>D2.1</b>                           | Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |            |
|                                       | scrise                                                    | <b>72</b>  |
|                                       | telefonice                                                | <b>112</b> |
| <b>D2.2</b>                           | Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |            |
|                                       |                                                           | <b>20</b>  |
| <b>D2.3</b>                           | Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |            |
|                                       |                                                           | <b>0</b>   |

| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b> |                                                                                                                                                                                                 |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D3.1</b>                           | Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                                     |              |
|                                       | încălzire                                                                                                                                                                                       | <b>0</b>     |
|                                       | apă caldă de consum                                                                                                                                                                             | <b>4</b>     |
| <b>D3.2</b>                           | Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                                         |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                                 | <b>50</b>    |
| <b>D3.3</b>                           | 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 [%]              |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                                 | <b>75</b>    |
| <b>D3.4</b>                           | Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                                             |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                                 | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b>                           | Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                                  |              |
|                                       |                                                                                                                                                                                                 | <b>100</b>   |
| <b>D4.</b>                            | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%] | <b>29,49</b> |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| D5.                                                                                                       | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0 |
| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2019, Secția Distribuție Sector 2</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
| -                                                                                                         | <i>Rețeaua termică de distribuție</i><br>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 25%, de la 105 în trim. III 2018 la 131 în trim. III 2019. A crescut și numărul utilizatorilor afectați, de la 1719 în trim. III 2018 la 2148 în trim. III 2019. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. III 2018 la 2 întreruperi în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,88 ore/avarie în trim. III 2018 la 2,46 ore/avarie în trim. III 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 57 reclamații în trim. III 2018 la 72 în trim. III 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 196 în trim. III 2018 la 112 în trim. III 2019. Au fost înregistrate 20 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 11% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.<br>Au fost înregistrate 4 reclamații privind precizia echipamentelor de măsură pentru circuitul de apă caldă de consum în trim.III 2019 dintre care numai 2 s-au dovedit a fi justificate.<br>Pierdere de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 29,49% în trim. III 2019, aceasta fiind mai mare decât cea din trim. III 2018 când a înregistrat o valoare de 27,64 %.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 2</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
| -                                                                                                         | La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi cauzate de defecțiuni la instalația interioară a Asociațiilor de proprietari.<br>Întreruperile accidentale, în număr de 131, sunt grupate astfel: 15 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (11 %) și 120 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (89 %). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (13 % din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore).<br>În ceea ce privește indicatorul D2, „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.<br>În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. III 2019 s-a constatat că numărul acestora este de 72 reclamații scrise și 112 reclamații telefonice. Cele 184 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 178 reclamații (96,6 %), lipsă presiune – 2 reclamații (1,1 %), lipsă recirculație – 2 reclamații (1,1 %) si alte cauze – 3 reclamații (1,2 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 20 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 11 %. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport și numeroasele avarii înregistrate în rețeaua de transport).<br>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim.III 2019, a scos în evidență pierderi mai mari decat media pe sectie la PT Ramuri Tei, PT 2 Teiul Doamnei, PT H1 Victor Manu, PT 1 Republicii, PT 16 Mihai Bravu, PT Hățișului și PT 2 Fundeni. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de:<br>- supradimensionarea canalului de distanță;<br>- lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție;<br>- numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor;<br>- reabilitarea blocurilor (goliri, încărcări și aerisiri). |   |

În data de **21.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 76/ 21.11.2019, semnată de reprezentanții Diviziilor Rețea Primară Sector 2 și Sector 3, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

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



**Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 2**  
**Trim. III 2019**

| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)                | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | <b>32</b>    |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | <b>244</b>   |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | <b>14</b>    |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]            | <b>18,10</b> |
| <b>T1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                                      | <b>1</b>     |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]             | <b>27,00</b> |
|                                                                     | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | <b>6</b>     |
|                                                                     | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | <b>0</b>     |

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

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

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

*T2 = 55,10 %; T2, trim. III 2018=53,00 %*

*T3 = 14,73 mc/Gcal; T3, trim.III 2018 =14,19 mc/Gcal*

**Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 3**  
**Trim.II I 2019**

| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                                           |              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>T1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)                | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | <b>0</b>     |
| <b>T1.2</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | <b>47</b>    |
|                                                                     | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | <b>293</b>   |
|                                                                     | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | <b>12</b>    |
|                                                                     | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]            | <b>27,34</b> |
| <b>T1.3</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi programate                                      | <b>0</b>     |
|                                                                     | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]             | <b>0</b>     |
|                                                                     | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | <b>0</b>     |
|                                                                     | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | <b>0</b>     |

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

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

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

*T2 = 55,10 %; T2, trim. III 2018=53,00 %*

*T3 = 14,73 mc/Gcal; T3, trim.III 2018 =14,19 mc/Gcal*

**1.Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.III 2019, Divizia Rețea Primară Sector 2 și**

| Sector 3                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                                                                 | <p>Divizia Rețea Primară Sector 2</p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. III 2019, a scăzut cu aprox. 14% de la 37 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 32 întreruperi în trim. III 2019. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 161 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2018 la 244 utilizatori înregistrați în trim. III 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 17 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 14 întreruperi în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 14,83 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018 la 18,10 ore/ avarie înregistrate în trim. III 2019.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| -                                                                                                                 | <p>Divizia Rețea Primară Sector 3</p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. III 2019, a crescut cu aprox. 32 %, de la 32 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 47 întreruperi înregistrate în trim. III 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 136 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2018 la 293 utilizatori (PT,MT) înregistrați în trim. III 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 7 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 12 întreruperi în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale, a crescut de la 21,01 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018 la 27,34 ore/ avarie înregistrate în trim. III 2019.</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| -                                                                                                                 | <p>La Divizia Rețea Primară Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2019. Dintre cele 32 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 14 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 49999 din 11.07.2019. Întreruperea a constat în remedierea a 3 avarii la conducta cu Dn 600 mm pe Șos. Fundeni, Șos. Colentina și str. Maior Băcilă. Aceasta a avut durata de 46 ore afectând 5 puncte termice și 3 agenți economici. A fost analizată și F.M. nr. 57942 din 12.08.2019. Această întrerupere de 61 ore a constat în remedierea a 3 avarii în puncte diferite ale conductei cu Dn 200 mm localizată în str. Victor Manu și care a afectat 4 PT și un agent economic. Lucrarea a fost complexă datorită amplasării conductei în carosabil. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1032 ore.</p> |
| -                                                                                                                 | <p>La Divizia Rețea Primară Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2019. Dintre cele 47 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 12 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 54323 din 29.07.2019. Întreruperea a fost necesară pentru realizarea unui provizorat cu conducta cu 2xDn 200 în str. Anastasie Panu. Aceasta a avut durata de 139,30 ore afectând un punct termic. De asemenea a fost analizată și FM nr.63065 din 02.09.2019 întocmită pentru înlocuirea a 350m conductă cu Dn300 în str. Matei Basarab. Durata întreruperii a fost de 112,30 ore și a afectat 3 puncte termice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1290,90 de ore.</p>                                                                                                                                  |

În data de **26.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 3** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 3, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 77/26.11.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 3, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

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

**Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 3**  
**Trim. III-2019**

| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | <b>33</b>   |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>717</b>  |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | <b>315</b>  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>4407</b> |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>0</b>    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/intrerupere]     | <b>2,68</b> |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | <b>1</b>    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/intrerupere]      | <b>12</b>   |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>62</b>   |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>    |

| <b>D2. Calitatea energiei termice</b> |                                                           |            |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>D2.1</b>                           | Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |            |
|                                       | <i>scrise</i>                                             | <b>56</b>  |
|                                       | <i>telefonice</i>                                         | <b>103</b> |
| <b>D2.2</b>                           | Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |            |
|                                       |                                                           | <b>6</b>   |
| <b>D2.3</b>                           | Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |            |
|                                       |                                                           | <b>0</b>   |

| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b> |                                                                                                                                                                                    |           |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>D3.1</b>                           | Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                        |           |
|                                       | <i>încălzire</i>                                                                                                                                                                   | <b>0</b>  |
|                                       | <i>apă caldă de consum</i>                                                                                                                                                         | <b>1</b>  |
| <b>D3.2</b>                           | Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                            |           |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>  |
| <b>D3.3</b>                           | 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 [%] |           |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>  |
| <b>D3.4</b>                           | Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                                |           |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>0</b>  |
| <b>D3.5</b>                           | Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                     |           |
|                                       |                                                                                                                                                                                    | <b>99</b> |

|            |                                                                                                                                                                                                 |              |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4.</b> | <b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%] | <b>31,22</b> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

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

| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2019, Secția Distribuție Sector 3</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                                                     | <p><i>Rețeaua termică de distribuție</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 19%, de la 390 în trim. III 2018 la 315 în trim. III 2019. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 4649 în trim. III 2018 la 4407 în trim. III 2019. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la nicio întrerupere înregistrată în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,89 ore/avarie în trim. III 2018 la 2,68 ore/avarie în trim. III 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 42 reclamații în trim. III 2018 la 56 în trim. III 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 107 în trim. III 2018 la 103 în trim. III 2019. Au fost înregistrate 6 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 4% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a scăzut față de anii anteriori. Astfel, dacă în trim. III 2018 au fost înregistrate 2 reclamații pentru cele din circuitul de încălzire și 3 pe circuitul de apă caldă, în trim. III 2019 a fost înregistrată o singură reclamație pentru circuitul de apă caldă de</p> |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                           | consum care s-a dovedit a fi nejustificată.<br>Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 31,22% în trim. III 2019, aceasta fiind mai mare decât cea din trim. III 2018 când a înregistrat o valoare de 29,43 %.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 3</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| -                                                                                                         | <p>La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 33 întreruperi după cum urmează: o singură întrerupere pentru lucrări de modernizare a PT și 32 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 315, sunt grupate astfel: 60 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (19 %) și 255 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (81 %). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2, „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. III 2019 s-a constatat că numărul acestora este de 56 reclamații scrise și 103 reclamații telefonice. Cele 159 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 139 reclamații (87,4%), lipsă presiune – 6 reclamații (3,8%), apă murdară – 3 reclamații (1,9%), lipsă recirculație – 7 reclamații (4,4%) și alte cauze – 4 reclamații (2,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 6 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 3,8%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport și numeroasele avarii înregistrate în rețeaua de transport).</p> <p>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2019, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT 3X, PT 1 L. Pătrășcanu, PT 1 Nufărul, PT 24 C5/2, PT 2 Călărași, PT 3 Labirint. Pierderi mari de energie termică au fost înregistrate și la alte puncte termice acestea fiind cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supradimensionarea canalului de distanță;</li> <li>- lipsa totală sau parțială a izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție;</li> <li>- numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor;</li> <li>- reabilitarea blocurilor.</li> </ul> |

În data de **28.11.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestor activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 78/ 28.11.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4, Diviziei Rețea Primară Sector 4, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

- *registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)*
- *documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a întreruperilor*
- *corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare*
- *registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare a reclamațiilor*

#### Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 4

Trim. III 2019

| <b>T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice</b> |                                                            |          |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| <b>T1.1</b>                                                         | a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților) | <b>0</b> |

|             |                                                                           |       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|
|             | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT) | 0     |
| <b>T1.2</b> | a) Numărul de întreruperi accidentale                                     | 20    |
|             | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)  | 161   |
|             | c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore      | 8     |
|             | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]            | 19,30 |
| <b>T1.3</b> | a) Numărul de întreruperi programate                                      | 1     |
|             | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]             | 152   |
|             | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate            | 29    |
|             | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită                   | 0     |

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

|                                                                                                                                                                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport</b><br>(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 = 55,10 %; T2, trim. III 2018=53,00 %*

*T3 = 14,73 mc/Gcal; T3, trim.III 2018 =14,19 mc/Gcal*

#### Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 4

Trim. III-2019

|                                                                       |                                                                    |      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b> |                                                                    |      |
| <b>D1.1</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi neprogramate                             | 1    |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | 74   |
| <b>D1.2</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi accidentale                              | 160  |
|                                                                       | b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | 2795 |
|                                                                       | c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | 0    |
|                                                                       | d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]     | 3,29 |
| <b>D1.3</b>                                                           | a) Numărul de întreruperi programate                               | 0    |
|                                                                       | b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]      | 0    |
|                                                                       | c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | 0    |
|                                                                       | d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | 0    |

|                                                                       |            |    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|----|
| <b>D2. Calitatea energiei termice</b>                                 |            |    |
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |            |    |
|                                                                       | scrise     | 64 |
|                                                                       | telefonice | 76 |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |            | 75 |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |            | 0  |

|                                                                                                                                                                                                |                     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                     |       |
| <b>D3.1</b> Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                        |                     |       |
|                                                                                                                                                                                                | încălzire           | 0     |
|                                                                                                                                                                                                | apă caldă de consum | 0     |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]                                                                                            |                     | 0     |
| <b>D3.3</b> 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     |
| <b>D3.4</b> Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                                |                     | 0     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]                                                                                                                     |                     | 99,97 |

|            |                                                                                                                                                |       |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>D4.</b> | <b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b><br>(diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea | 23,04 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|



|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                                                             | înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| D5.                                                                                                                                         | <b>Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b><br>(cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0 |
| <b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
| -                                                                                                                                           | <i>Rețeaua termică de transport</i><br>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. III 2019, a crescut cu aprox. 11%, de la 18 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 20 întreruperi înregistrate în trim. III 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 118 (PT, MT) înregistrați în trim. III 2018 la 161 utilizatori înregistrați în trim. III 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. III 2018 la 8 întreruperi înregistrate în trim. III 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 15,00 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018 la 19,30 ore/avarie înregistrate în trim. III 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| -                                                                                                                                           | <i>Rețeaua termică de distribuție</i><br>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termica de distribuție, a crescut ușor, cu aprox. 1%, de la 158 în trim. III 2018 la 160 în trim. III 2019, scăzând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 32%, de la 4119 în trim. III 2018 la 2795 în trim. III 2019. Nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,49 ore/avarie în trim. III 2018 la 3,29 ore/avarie în trim. III 2019.<br>În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a scăzut de la 68 reclamații în trim. III 2018 la 64 în trim. III 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 147 în trim. III 2018 la 76 în trim. III 2019. Au fost înregistrate 75 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 54 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.<br>Nu au fost înregistrate reclamații privind echipamentele de măsură.<br>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 23,04 % în trim. III 2019 fiind mai mică decât cea din trim. III 2018 când a înregistrat o valoare de 24,22%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
| <b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
| -                                                                                                                                           | La Divizia Rețea Primară Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2019. Dintre cele 20 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr. 60752 din 02.09.2019 întocmită pentru înlocuirea a 2 vane cu Dn 800mm și a doua by-passuri cu Dn 800mm și respectiv Dn100mm. Lucrarea a avut durata de 152,00 ore și a afectat 29 puncte termice.<br>Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 386 ore.<br>La Secția Distribuție Sector 4, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
| -                                                                                                                                           | S-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere neprogramată (din cauza terților) din cauza nefurnizării apei reci de catre ANB (6 %).<br>Întreruperile accidentale, în număr de 160, sunt grupate astfel: 62 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (39 %) și 98 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (61 %). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore.<br>În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.<br>În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. III 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 64 reclamații scrise și 76 reclamații telefonice. Cele 140 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 132 reclamații (94,3 %), lipsă presiune – 1 reclamație(0,7 %), apă murdară – 1 reclamație (0,7 %), lipsă recirculație – 5 reclamații (3,6 %) si alte cauze – 1 reclamație (0,7 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 75 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 54 %. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport).<br>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. III 2019, a scos în evidență pierderi mai mari, decat media pe sectie, la punctele termice PT Plugarilor, PT 1 Zona II, PT 4 Nițu Vasile, PT 8 Brâncoveanu, PT Norilor, PT 6 Brâncoveanu și PT 6 Zona II.<br>Cauzele principale ale acestor pierderi:<br>-supradimensionarea conductelor pe canalul distanță; |   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>-funcționarea defectuoasă a punctelor termice din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic primar;</li><li>-izolația deteriorată pe canalul distanță, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani;</li><li>-număr mic de consumatori din cauza debransărilor.</li></ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

*din partea RADET:*

Daniel **MORARU** – Șef Divizia Centrale Termice  
George **MĂNĂILESCU** – adj. Divizia Centrale Termice  
Florin **DUMITRIU** – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1  
Florin **CRISTEA** - Șef Secție Distribuție Sector 2  
Petru **GRĂDINARIU** – Divizia Rețea Primară Sector 2  
Constantin **PETRIU** – Divizia Rețea Primară Sector 3  
Valerică **CRISTEA** – ing. Secția Distribuție Sector 3  
Cristian **ANGHELUȚĂ**– ing. Secție Distribuție Sector 4  
Marin **ȚĂRUȘ** – Serviciul Secretariat General

*Din partea RADET*

**Lichidator Judiciar Provizoriu**  
**ROMINSOLV SPRL**  
**Administrator Special**  
**Tania HARITONOVICI**

**Director General Adjunct**  
**Adrian GÎTLAN**

**Director economic**  
**Ec. Maria MITRAN**

**Director Direcția Termoelectrică**  
**Virgil UNTEA**

**Serviciul Secretariat General**  
**Marian ȚĂRUȘ**

*din partea AMRSP:*

Marian **IONICI**– inginer  
Carmen **STANCU**-inginer  
Manuela **PĂUN** - inginer

*Din partea AMRSP*

**Director Servicii**  
**Ciprian CARNUȚĂ**

**Ing. Marian IONICI**

**Ing. Carmen STANCU**  
**Ing. Manuela PĂUN**