

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

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

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

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

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

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

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricărora informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.

În luna februarie 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 IV-2018 pentru activitatea de Producere la Divizia Centrale Termice - CTZ Casa Presei și Centrale Termice de Cvtartal, pentru activitatea de Transport la Divizia Rețea Primară, Sector 1, 2, 3, 4 și 5 și pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție Sector 1, 2, 3, 4 și 5.

În data de **05.02.2019**, 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. 06/05.02.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice- CTZ Casa Presei Libere, Serviciul Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP si care este atașată „Raportului”.

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

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

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

**Indicatori de performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. IV- 2018**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	6
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	3,45
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

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

P3	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]	87,57
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	1,28
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2018 – CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 6 întreruperi neprogramate cauzate de avarii în rețeaua primară și de terți. De asemenea au fost înregistrate 2 întreruperi programate pentru efectuarea probelor de presiune la magistralele de transport aferente CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. IV 2018, aceasta a fost de 154359,59 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim. IV 2017 când a fost înregistrată o producție de 147935,06 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 4,34% dar cu toate acestea randamentul centralei a scăzut de la 91,80% în trim.IV 2017 la 87,57% în trim.IV 2018. Aceasta scădere de randament a condus la creșterea consumului specific de gaze naturale de la 1,084 MWhg/MWht în trim. IV 2017 la 1,127 MWhg/MWht în trim. IV 2018. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 0,82 mc/Gcal în trim.IV 2017 la 1,28 mc/Gcal în trim.IV 2018, aceasta datorându-se pierderilor de agent termic cauzate de avariile din rețeaua de transport.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat că cele 6 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate, 2 din cauza avariilor în rețeaua primară și 4 din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică. Întreruperile înregistrate au avut durata mai mică de 4 ore, iar din cele programate una a avut durata cuprinsă între 4 și 12 ore și una a avut durata mai mică de 4 ore. În aceste condiții a fost întreruptă furnizarea agentului termic către utilizatori.

În data de **07.02.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Centrale Termice-CT Cvtartal**, 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 Cvtartal, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 07/07.02.2019, semnată de reprezentanții Divizia Centrale Termice-CT Cvtartal, Serviciul Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului.”

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

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

Indicatori de performanță – Producere - CT Cvartal trim. IV- 2018

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	20
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	583
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	52
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	352
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	4,00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	1
	telefonice	24
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	încălzire	0
	apă caldă de consum	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate [%]	0
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	0
P3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	98,11

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	9,54
-----------	--	-------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,24
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2018 – CT Cvartal		
-	Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 25%, de la 65 în trim. IV 2017 la 52 în trim. IV 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați, de la 1179 în trim. IV 2017 la 352 în trim. IV 2018. Nu au	

	fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice, a scăzut de la 10 reclamații înregistrate în trim. IV 2017 la o singură reclamație în trim. IV 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 7 reclamații în trim. IV 2017 la 24 reclamații în trim. IV 2018. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,54%, în trim. IV 2018, mai mică decât cea din trim. IV 2017, când a fost înregistrată o valoare de 9,77%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,24 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mică decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,30 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 20 întreruperi neprogramate, 11 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (55%), 7 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (35%) și 2 din cauza întreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB (10%). Întreruperile accidentale, în număr de 52, sunt grupate astfel: o singură întrerupere cu durata mai mare de 4 ore (2%) și 51 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (98%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. IV 2018, s-a constatat că numărul acestora este de o reclamație scrisă și 24 reclamații telefonice. Cele 25 reclamații privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP, sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 22 reclamații (88%) și lipsă presiune – 3 reclamații (12%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, nicio reclamație nu a fost din vina distribuitorului. În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Bălan (45,20%), la CT Floreasca (16,77%) și la CT Ferentari 72 (25,23%), din cauza reducerii numărului de utilizatori, nemodernizării centralelor, vechimii conductelor și a echipamentelor, aceste pierderi majore conducând implicit la creșterea consumului specific de gaze.

În data de **12.02.2019**, 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. 08/12.02.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 1

Trim. IV 2018

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	43
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	1473
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	10,72
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 1

Trim. IV-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	96
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	122
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1619
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,07
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	163
	<i>telefonice</i>	281
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		108
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	4
	<i>apă caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		50
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]		75
D3.4 Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99,97

D4.	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	10,33
------------	--	--------------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la	0,45
------------	--	-------------

	energia termică vândută) [m3/Gcal]	
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1		
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. IV 2018, a crescut cu aprox. 14%, de la 37 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017 la 43 întreruperi înregistrate în trim. IV 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 861 (PT, MT) înregistrați în trim.IV 2017 la 1473 utilizatori înregistrați în trim.IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la o singură întrerupere înregistrată în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 10,46 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 10,72 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2018. Pierderea de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim. IV 2018 o creștere cu aprox. 24% față de trim. IV 2017, respectiv de la 11,13% în trim. IV 2017 la 14,73% în trim. IV 2018. A crescut și pierderea de apă de adaos, cu aprox. 25% în trim. IV 2018 față de cea înregistrată în trim. IV 2017, din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate, de la 1,88 m³/Gcal în trim.IV 2017 la 2,50 m³/Gcal în trim.IV 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termica de distribuție, a scăzut cu aprox. 17%, de la 143 în trim. IV 2017 la 122 în trim.IV 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 66%, de la 2695 în trim.IV 2017 la 1619 în trim.IV 2018. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,20 ore/avarie în trim.IV 2017 la 3,07 ore/avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 33 reclamații în trim.IV 2017 la 163 în trim.IV 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 204 în trim.IV 2017 la 281 în trim.IV 2018. Au fost înregistrate 108 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 24% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,33% în trim. IV 2018 fiind mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 9,87%. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,45 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,11 mc/Gcal.	
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1		
-	La Divizia Rețea Primară Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. Dintre cele 43 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 68206 din 09.10.2018 întocmită pentru remedierea acestei avarii. Lucrarea a constat în intervenția la conducta cu Dn 600, situată în b-dul Ion Mihalache și a avut durata de 26,00 ore aceasta afectând un singur punct termic care alimentează 69 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 461 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi neprogramate (din cauza terților), 5 din cauza lucrărilor de modernizare (63%) și 3 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB (37%). Întreruperile accidentale, în număr de 122, sunt grupate astfel: 32 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (26%) și 90 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (74%). Nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. IV 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 163 reclamații scrise și 281 reclamații telefonice. Cele 444 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 397 reclamații (89,3%), lipsă presiune – 2 reclamații(0,5%), apă murdara – 2 reclamații (0,5%), lipsa recirculație – 3 reclamații (0,6%), temperatură prea ridicată – 2 reclamații (0,5%) si alte cauze – 33 reclamații (8,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 108 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 24%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. IV 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice PT 146 Grivița, Modul termic Witing 42, PT R Grivița și Modul bl.B9 .	

	Cauzele principale ale acestor pierderi: -supradimensionarea conductelor pe canalul distanță; -funcționarea defectuoasă a punctelor termice din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic primar; -izolația deteriorată pe canalul distanță, canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani; -numar mic de consumatori din cauza debransărilor. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie la : PT Radu Beller, PT 13 1 Mai, PT Racota, PT 6 1 Mai, PT Știrbei Vodă, PT R Grivița.
--	--

În data de **14.02.2019**, 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. 09/14.02.2019, semnată de reprezentanții Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 2

Trim. IV 2018

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	50
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	178
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13,26
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	12,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	11
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	*
--	----------

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

T2 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 3

Trim. IV 2018

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	36
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	177
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	8

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	16,10
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	*
---	----------

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

T2 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

1.Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.IV 2018, Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3	
-	Sector 2 Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.IV 2018, a crescut cu aprox. 24% de la 38 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017 la 50 întreruperi în trim.IV 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 114 (PT,MT) înregistrați în trim. IV 2017 la 178 utilizatori înregistrați în trim. IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 6 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut, de la 12,23 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 14,73 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2018. Sector 3 Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.IV 2018, a scăzut cu aprox. 14%, de la 41 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017 la 36 întreruperi înregistrate în trim. IV 2018. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 143 (PT,MT) înregistrați în trim. IV 2017 la 177 utilizatori(PT,MT) înregistrați în trim. IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 8 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale, a crescut de la 11,60 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 16,10 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3	
-	La Divizia Rețea Primară Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. Dintre cele 50 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 68929 din 18.10.2018. Întreruperea a constat în înlocuirea unui număr de 12 compensatori defecți Dn 400 mm pe magistrala Sud I, pe Șoseaua Pantelimon. Aceasta a avut durata de 61,00 ore afectând 5 puncte termice. A fost analizată și F.M. nr. 74299 din 29.10.2018. Această întrerupere de 47 ore a constat în 2 intervenții, sudarea de petice la conducta cu Dn 700 mm, lucrarea fiind în carosabil, Șoseaua Ștefan cel Mare, și care a afectat 11 PT și 2 agenți economici. Lucrarea a fost complexă datorită amplasării conductei în carosabil. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 663 ore. La Divizia Rețea Primară Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. Dintre cele 36 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 83463 din 28.11.2018. Întreruperea a fost necesară pentru remedierea unei avarii la conducta cu Dn 1000 în carosabil pe Splaiul Unirii. Aceasta a avut durata de 33,00 ore afectând 5 agenți economici. A fost analizată și F.M. nr. 89490 din 20.12.2018. Această întrerupere de 78,00 ore a constat în intervenția pentru remedierea avariei la racordul cu Dn 200 al PT 1N Pascu, lucrarea fiind în carosabil și pe trotuar, b-dul Energeticienilor, și care a afectat un singur punct termic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 598.

În data de **19.02.2019**, 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. 10/19.02.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 2, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 2

Trim. IV-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	25
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	96
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	151
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2989
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	8
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	4,04
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	325
	<i>telefonice</i>	701
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	6
	<i>apă caldă de consum</i>	0
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	11,11
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la	0,59
------------	---	-------------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 2

-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 257 în trim. IV 2017 la 151 în trim. IV 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 4412 în trim. IV 2017 la 2989 în trim. IV 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 13 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 8 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 5,39 ore/avarie în trim. IV 2017 la 4,04 ore/avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 81 reclamații în trim. IV 2017 la 326 în trim. IV 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 460 în trim. IV 2017 la 701 în trim. IV 2018. Au fost înregistrate 37 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 3,6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 11,11% în trim. IV 2018 aceasta fiind mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 10,90%. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,59 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,20 mc/Gcal.
---	---

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

-	La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 25 întreruperi cauzate de întreruperi în alimentarea cu energie electrică a PT, defecțiuni la instalația interioară a Asociațiilor de proprietari și din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 151, sunt grupate astfel: 52 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (34%) și 99 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (66%). Au fost înregistrate 8 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (15% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore). În ceea ce privește indicatorul D2, „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. IV 2018 s-a constatat că numărul acestora este de 325 reclamații scrise și 701 reclamații telefonice. Cele 1026 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 996 reclamații (97,0%), lipsă presiune – 6 reclamații (0,6%), apă murdară – 5 reclamații (0,5%), lipsă recirculație – 3 reclamații (0,3%), temperatură prea ridicată – o reclamație (0,1%) și alte cauze – 15 reclamații (1,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 37 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 3,6%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport și numeroasele avarii înregistrate în rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. IV 2018, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 6 Moșilor, PT Hățișului și PT 4 Colentina Socului. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de: - supradimensionarea canalului de distanță; - lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție; - numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor; - reabilitarea blocurilor (goliri, încărcări și aerisiri);
---	---

În data de **21.02.2019**, 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. 11/21.02.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 3, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”. Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

-	documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al

	<i>reclamațiilor</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură</i>
-	<i>baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare</i>
-	<i>registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor</i>

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 3

Trim. IV-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	600
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	367
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4517
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,47
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	236
	<i>telefonice</i>	759
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	14
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	4
	<i>apă caldă de consum</i>	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	100
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	100
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99,00

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	10,60
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,42
------------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 3	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 43%, de la 526 în trim. IV 2017 la 367 în trim. IV 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 70%, de la 7657 în trim. IV 2017 la 4517 în trim. IV 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut de la 9 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 3 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,15 ore/avarie în trim. IV 2017 la 3,47 ore-avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 87

	reclamații în trim. IV 2017 la 236 în trim. IV 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 613 în trim. IV 2017 la 759 în trim. IV 2018. Au fost înregistrate 14 reclamații din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de aprox. 1,4% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 10,60% în trim. IV 2018 fiind mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 10,40%. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,42 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,12 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 3	
-	La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 23 întreruperi, 18 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB și 5 din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică a PT. Întreruperile accidentale, în număr de 367, sunt grupate astfel: 123 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (34%) și 244 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (66%). A fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. Conform Ordinului de lucru nr. 8568 din 26.10.2018, analizat de reprezentanții AMRSP operatorul a înlocuit o conductă de încălzire, pe o lungime de 24m, cu Dn 80 cu conductă PPR Ø90, din subsolul unui bloc alimentat din PT 3 Cățelu. Întreruperea a avut durata de 23 ore și a afectat 4 blocuri. A mai fost analizat și Ordinul de lucru nr.9172 din 15.11.2018 întocmit ca urmare a intervenției pentru înlocuirea unui tronson de conductă, Dn 219 si lungime de 4,1 m, din canalul de distanță care este comun cu rețeaua primară. Întreruperea a avut durata de 14 ore și a afectat 8 blocuri alimentate din PT 13 Dristor Tomis. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. IV 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 236 reclamații scrise și 759 reclamații telefonice. Cele 995 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 931 reclamații (93,6%), lipsă presiune – 15 reclamații (1,5%), lipsă recirculație – 4 reclamații (0,5%), apă murdară – 7 reclamații (0,7%), temperatură prea ridicată – 5 reclamații (0,5%) si alte cauze – 33 reclamații (3,3%) . Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 14 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 1,4%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport și numeroasele avarii din rețeaua primară și secundară). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. IV 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decat media pe secție, la PT 13 Dristor Tomis, PT 1 Labirint, PT 1 Anexa, Modul 4B scara 1 si 2 : PT 13 Dristor Tomis, PT 1 Labirint: - supradimensionarea conductelor aferente rețelei secundare; - lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice si de pe canalele de distribuție; - numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor; PT 1 Anexa: - datorita infiltratiei de apa rece din soseaua Mihai Bravu numarul 286A - 286B, apa se infiltrează în galeria de termoficare ce alimentează consumatorii din straziile: Dristorului, Cerceluș, Diligenței, Mircea Bădescu și Țiglina. Acest lucru duce la pierderi mari de energie termică. - numărul mic de consumatori ramasi racordati la acest punct termic; Modul 4B scara 1 si 2 - reglaj manual pe circuitele de incalzire si de apa calda (vane de reglaj defecte). Referitor la principalele cauze care au condus la o pierdere masica majora de agent termic in rețeaua de distribuție, peste media pe secție, aferenta punctelor termice PT 7 C3/2, PT 1 C3/1, PT 16 C5/2, PT 5 C3/2, PT 1 C5/1, PT 4XA, PT 14 C5/2 si PT 1 Anexa putem enumera: - reabilitarea blocurilor (goliri, incarcari si aerisiri); - numărul mare de avarii pe circuitul de incalzire datorate vechimii conductelor; - lipsa utilajelor pentru a se putea intervenii cat mai prompt;

În data de **26.02.2019**, 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 acestei activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 si Divizia Rețea Primară Sector 4, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 12/26.02.2019, semnată

de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și Diviziei Rețea Primară Sector 4, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 4 Trim. IV 2018

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	45
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	12,30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

T3. Pierdere de apă de adaos din rețeaua de transport (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	*
---	---

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

T2 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	487
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	181
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3493
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	13
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	5,96
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	5,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	19
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	206
	<i>telefonice</i>	379
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		171
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	1
	<i>apă caldă de consum</i>	2
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		66
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		66
D3.4 Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		1
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99,97

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	7,87
------------	---	-------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,16
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim. IV 2018 a scăzut cu aprox. 29%, de la 27 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 21 întreruperi înregistrate în trim. IV 2018. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 131 (PT, MT) înregistrați în trim. IV 2017 la 45 utilizatori înregistrați în trim. IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. IV 2017 la 2 întreruperi înregistrate în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 9,54 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 12,30 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 38%, de la 249 în trim. IV 2017 la 181 în trim. IV 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 70%, de la 5923 în trim. IV 2017 la 3493 în trim. IV 2018. Numărul întreruperilor, cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 10 întreruperi în trim. IV 2017 la 13 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 4,28 ore/avarie în trim. IV 2017 la 5,96 ore/avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 116 reclamații în trim. IV 2017 la 206 reclamații în trim. IV 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 331 în trim. IV 2017 la 379 în trim. IV 2018. Au fost înregistrate 171 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând 29% din totalul reclamațiilor. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,87% în trim. IV 2018 fiind mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 6,95%. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,16 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,09 mc/Gcal.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4

-	La Divizia Rețea Primara Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. Urmare a verificării a 21 „Foi de manevră” s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 78412 din 14.11.2018. Lucrarea a constat în înlocuirea a 2 tronsoane de conductă de 8 și 9 m cu Dn 65 mm pe str. Dealul Piscului, a avut durata de 23,50 ore și a afectat un punct termic. Foaia de manevră nr. 79065 din
---	---

	21.11.2018 a fost întocmită pentru remedierea a 4 avarii prin sudarea de petice la conductele de 800mm, 700mm și 500 mm situate str. C-tin Brâncoveanu, str. Alunișului și Șos. Olteniței. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 258 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 16 întreruperi, 6 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB, 6 din cauza unor avarii la instalația interioară a Asociațiilor de Proprietari, 3 din cauza întreruperii în furnizarea energiei electrice de către ENEL și una din cauza lucrărilor de modernizare. Întreruperile accidentale, în număr de 181 conform bazei de date, sunt grupate astfel: 70 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (39%) și 111 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 13 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore, aceasta reprezentând 19% din numărul întreruperilor cu durată mai mare de 4 ore. Durata cea mai mare de 151,50 ore a fost înregistrată la PT1 Nițu Vasile în data de 27.10.2018, pe canal distanță circuitul de încălzire și a afectat 10 blocuri. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. IV 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 206 reclamații scrise și 379 reclamații telefonice. Cele 585 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 573 reclamații (97,9%), lipsă presiune – 4 reclamații (0,7%), apă murdă – 6 reclamații (1,0%) și alte cauze – 2 reclamații (0,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 67 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 29%. 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 din rețeaua primară și secundară). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. IV 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice PT 2 Șerban Vodă și PT 9 Brâncoveanu. Cauzele principale care au dus la pierderile de energie termică au fost: - avariile de pe conductele de distribuție, acestea având o vechime mare de exploatare; - deteriorarea sau lipsa izolației de pe conductele de distribuție; - supradimensionarea conductelor pe canalul de distanță, acest fapt datorându-se scăderii consumurilor de energie termică;
--	---

În data de **28.02.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 13/28.02.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5 și Diviziei Rețea Primară Sector 5, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 5

Trim. IV 2018

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice

T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	62
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	22,22
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

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

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

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

T2 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 5

Trim. IV-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	220
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2362
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,11
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	251
	<i>telefonice</i>	495
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		158
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	1
	<i>apă caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la pct. D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laborator autorizat [%]		0
D3.4 Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		99,22

D4.	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea	8,20
------------	--	-------------

	înregistrată de contoarele de la brânzamente) [%]	
D5.	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,18

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5		
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. IV 2018, a scăzut cu aprox. 17%, de la 28 întreruperi în trim. IV 2017 la 24 întreruperi în trim. IV 2018. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 77 (PT,MT) înregistrați în trim. IV 2017 la 62 utilizatori (PT,MT) înregistrați în trim. IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durată mai mare de 24 ore, a crescut de la 6 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 9 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 22,40 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 22,22 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 241 în trim. IV 2017 la 220 în trim. IV 2018. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 2280 în trim. IV 2017 la 2362 în trim. IV 2018. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a scăzut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la nicio întrerupere în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,14 ore/avarie în trim. IV 2017 la 3,11 ore/avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 35 reclamații în trim. IV 2017 la 251 în trim. IV 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 45 în trim. IV 2017 la 495 în trim. IV 2018. Au fost înregistrate 158 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 21% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 8,20% în trim. IV 2018 fiind mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 9,14%. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,18 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,07 mc/Gcal.	
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5		
-	La Divizia Retea Primara Sector 5, au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. În urma verificării celor 24 „Foi de manevră” din baza de date, s-a constatat că au fost înregistrate 9 întreruperi accidentale cu durată estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 76701 din 07.11.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unui tronson de 2,02 m conductă cu Dn 1000 aflată pe estacadă în Șos. Grozăvești. Aceasta a avut durată de 74,00 ore afectând trei agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 537 ore. La Secția Distribuție au fost verificate documentele primare privind întreruperile accidentale. Acestea, în număr de 220 sunt grupate astfel: 78 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (35%) și 142 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (65%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. IV 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 251 reclamații scrise și 495 reclamații telefonice. Cele 746 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP, sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 715 reclamații (95,9%), apă murdară – 7 reclamații (0,9%), lipsă presiune – 2 reclamații (0,3%), temperatură prea ridicată – o reclamație (0,1%) și alte cauze – 21 reclamații (2,8%). Din totalul reclamațiilor, privind calitatea energiei termice, 158 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 21%. 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 în rețeaua primară și secundară). Bilanțul de energie termică efectuat pe secundar în trim. IV 2018, la punctele și modulele termice, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la PT Marinescu și PT Nabucului. Pierderi mari au fost înregistrate și la alte puncte termice, acestea fiind cauzate de: - scăderea consumurilor; - supradimensionarea conductelor; - variația masivă a parametrilor în rețeaua primară și a trecerii alternative la mai multe regimuri de variație a presiunii și temperatura (CET Progresu, CET Sud, CET Grozăvești, CET Vest);	

	-montarea apometrelor si repartitoarelor cu efect în reducerea consumurilor de energie termică de către populație . -recirculații în funcționare astfel încat să nu apară reclamații cu „lipsă temperatură”. -debransări parțiale sau totale ale utilizatorilor, având ca și consecință supradimensionarea instalațiilor (necesarul de energie a scăzut în timp). -vechimea conductelor de pe circuitul secundar, în special a recirculației, lipsa parțială sau totala a izolației conductelor din canalul de distanță.
--	---

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

din partea RADET:

Daniel **MORARU** – Șef Divizia Centrale Termice
Florin **DUMITRIU** – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1
Paula **ENACHE** - ing. DRP Sector 1
Petru **GRĂDINARIU** - ing. DRP Sector 2
Constantin **PETRIU** – ing. DRP Sector 3
Stănel **GUGIU** - Adj. Șef Secție Distribuție Sector 2
Adela **CIUDOESCU** – ing. Secție Distribuție Sector 3
Gheorghe **NARCIS** – ing. zonă DRP Sector 4
Magdalena **PENCEA** – ing. Secție Distribuție Sector 4
Robert **UȚĂ**– ing. Secție Distribuție Sector 5
Marian **URSEIU** - ing. zonă DRP Sector 5
Mădălina **SMARANDA** – Serviciul Secretariat General

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenenergetică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Mădălina SMARANDA

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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