

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

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

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. I -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 oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.*

În luna mai 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 I-2019 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 și pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție Sector 1 și 2.

În data de **07.05.2019**, 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. 26/07.05.2019, 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

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

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	0
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durată programată depășită	0

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

P3	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ) [%]	87,12
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal]	1,38
-----------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2019 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 4 întreruperi neprogramate cauzate de avarii în rețeaua primară (1) și de ENEL (3). Referitor la energia termică produsă în trim. I 2019, aceasta a fost de 50205,34 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. I 2018 când a fost înregistrată o producție de 61069,09 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 17,79 % aceasta ducând la scăderea randamentului centralei de la 92,01 % în trim. I 2018 la 87,12 % în trim. I 2019. Aceasta scădere de randament a condus la creșterea consumului specific de gaze naturale de la 1,087 MWhg/ MWht în trim. I 2018 la 1,148 MWhg/ MWht în trim. I 2019. Consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 1,16 mc/ Gcal în trim. I 2018 la 1,38 mc/ Gcal în trim. I 2019, 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 4 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate, una din cauza avariilor în rețeaua primară și 3 din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică. Întreruperile înregistrate au avut durată mai mică de 4 ore.

În data de **14.05.2019**, 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. 27/14.05.2019, semnată de reprezentanții Divizia Centrale Termice-CT Cvartal, 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. I- 2019**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	19
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	328
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	66
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1339
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	5,00
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	5
	telefonice	9
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	4
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 P3.1 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) [%]	8,70
-----------	--	-------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,28
-----------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2019 – CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 3 %, de la 68 în trim. I 2018 la 66 în trim. I 2019, crescând însă numărul utilizatorilor afectați, de la 1185 în trim. I 2018 la 1339 în trim. I 2019. În trim. I 2019 a fost înregistrată o singură întrerupere cu durata mai mare de 24 ore, în trim. I 2018 neînregistrându-se nicio întrerupere. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice, a crescut de la 4 reclamații înregistrate în trim. I 2018 la 5 reclamații în trim. I 2019, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 13 reclamații în trim. I 2018 la 9 reclamații în trim. I 2019. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului.

	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,70 %, în trim. I 2019, mai mare decât cea din trim. I 2018, când a fost înregistrată o valoare de 8,43 %, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,28 mc/ Gcal în trim. I 2019, mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,22 mc/ Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 19 întreruperi neprogramate, 11 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (58 %) și 8 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (42 %). Întreruperile accidentale, în număr de 66, sunt grupate astfel: 10 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (15 %) și 56 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (85 %). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore la CT Sălaj, pe circuitul de a.c.c. în data de 23.03.2019 la ora 20:30 și a avut durată de 19 ore. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. I 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 5 reclamații scrise și 9 reclamații telefonice. Cele 14 reclamații privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP, sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 11 reclamații (79 %), a.c.c. murdară – 2 reclamații (14 %) și alte cauze – o reclamație (7 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 4 reclamații au fost din vina distribuitorului (36 %). În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Bălan (41,00 %), la CT Floreasca (25,66 %) și la CT Pavel Constantin (31,76 %), din cauza reducerii numărului de utilizatori, nemodernizării centralelor, vechimii conductelor și a echipamentelor, aceste pierderi majore conducând implicit la creșterea consumului specific de gaze. De asemenea pierderi de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la CT Caporal Bălan, CT Floreasca și CT Pavel Constantin. Acestea sunt centrale termice nemodernizate la care s-au înregistrat și pierderi mari de energie termică.

În data de **21.05.2019**, 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. 28/21.05.2019, 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:

- *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 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 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 a reclamațiilor*

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 1

Trim. I 2019

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	42
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	205
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	11,00
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 = 19,70 %; T2, trim. I 2018=15,37 %

T3 = 2,30 mc/Gcal; T3, trim. I 2018 =1,55 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 1

Trim. I-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	33
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	118
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	119
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2037
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,54
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>	37
	<i>telefonice</i>	143
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		11
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>	104
	<i>apă caldă de consum</i>	204
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durată verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		80
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) [%]	9,20
------------	--	-------------

D5.	Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,51
------------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 1 și Divizia Rețea Primară Sector 1

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a scăzut cu aprox. 2 %, de la 43 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 42 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 1129 (PT, MT) înregistrați în trim. I 2018 la 205 utilizatori înregistrați în trim. I 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 0 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la o singură întrerupere înregistrată în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 10,74 ore/ avarie înregistrate în trim. I 2018 la 11,00 ore/avarie înregistrate în trim. I 2019. Pierderea de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim. I 2019 o creștere cu aprox. 28% față de trim. I 2018, respectiv de la 15,37 % în trim. I 2018 la 19,70 % în trim. I 2019. A crescut și pierderea de apă de adaos, cu aprox. 48 % în trim. I 2019 față de cea înregistrată în trim. I 2018, din cauza vechimii conductelor și a numărului de avarii mari înregistrate, de la 1,55 m³/ Gcal în trim. I 2018 la 2,30 m³/ Gcal în trim. I 2019. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 24 %, de la 156 în trim. I 2018 la 119 în trim. I 2019, crescând în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 49 %, de la 1369 în trim. I 2018 la 2037 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore în trim. I 2019, însă în perioada similară din anul 2018 nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,26 ore/ avarie în trim. I 2018 la 2,54 ore/ avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a scăzut de la 76 reclamații în trim. I 2018 la 37 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 316 în trim. I 2018 la 143 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 11 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 6 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Este de evidențiat numărul foarte mare de reclamații privind echipamentele de măsură, 104 pe circuitul de încălzire și 204 pe circuitul de apă caldă însă, după verificările efectuate de operator, acestea s-au dovedit a fi nejustificate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,20 % în trim. I 2019 fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 8,37 %. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,51 mc/ Gcal în trim. I 2019, mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,02 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. I 2019. Dintre cele 42 „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. 7830 din 30.01.2019 întocmită pentru remedierea acestei avarii. Lucrarea a constat în intervenția la un racord de conductă cu Dn 250, situată în str. Știrbei Vodă și înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 250 pe Calea Plevnei, a avut durata de 33 ore aceasta afectând un singur punct termic care alimentează 25 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 447 ore. La Secția Distribuție Sector 1, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 33 întreruperi neprogramate (din cauza terților), 16 din cauza avariilor din rețeaua primară (48 %) și 17 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB (52 %). Întreruperile accidentale, în număr de 119, sunt grupate astfel: 10 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (8 %) și 109 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (92 %). Au fost înregistrate 6 reclamații apă murdară (3,3 %), temperatură prea ridicată – 4 reclamații (2,2 %) și alte cauze – 8 reclamații întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În data de 30.01.2019 a fost înregistrată o avarie pe circuitul de încălzire din canal distanță la PT 1 Titulescu, întreruperea a avut durata de 35 ore și au fost afectați 3 utilizatori. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. I 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 37 reclamații scrise și 143 reclamații telefonice. Cele 180 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 158 reclamații (87,8 %), lipsă presiune – 4 reclamații (2,2 %), apă murdară (4,5 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 11 au
---	--

	fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 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). Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. I 2019, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la punctele termice PT Cosmonauți, PT 17-19 Bucureștii Noi, PT R Grivița, PT Locuințe Steaua, PT 2 Titulescu și Modul Vila 30. 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 2 Bucureștii Noi, PT 13- 1 Mai, PT R Grivița, PT J Grivița, PT Veronica Micle, PT 2 Titulescu, PT 12- 1 Mai, PT 6 1 Mai, PT Radu Beller, PT 13- 1 Mai, PT Racota, PT 6- 1 Mai, PT Știrbei Vodă.
--	---

În data de **28.05.2019**, 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. 29/ 28.05.2019, 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:

- *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. I-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	7
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	16
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	196
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3554
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	1,48
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>	316
	<i>telefonice</i>	692
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		49
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>	538
	<i>apă caldă de consum</i>	778
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		100
D3.4 Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		100

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	9,83
------------	---	-------------

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]	0,62
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 2	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 8 %, de la 214 în trim. I 2018 la 196 în trim. I 2019. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 2769 în trim. I 2018 la 3554 în trim. I 2019. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a rămas constant la valoarea de 4 întreruperi înregistrate și în trim. I 2018 și în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,22 ore/ avarie în trim. I 2018 la 1,48 ore/ avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 127 reclamații în trim. I 2018 la 316 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 479 în trim. I 2018 la 629 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 49 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 5,2% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Și la acest sector numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a crescut foarte mult față de anii anteriori. Astfel, dacă în trim. I 2018 au fost înregistrate 2 reclamații pentru cele din circuitul de încălzire și 2 reclamații pe circuitul de apă caldă, în trim. I 2019 numărul de reclamații înregistre pentru circuitul de încălzire a fost de 538 iar pentru circuitul de apă caldă de consum a fost de 778. Din cele 1316 reclamații, în urma verificărilor efectuate de operator nici una nu s-a dovedit a fi justificată. Pierdere de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 9,83 % în trim. I 2019 aceasta fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 9,31 %. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,62 mc/ Gcal în trim. I 2019, mult mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,08 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 7 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 196, sunt grupate astfel: 43 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (22 %) și 153 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (78 %). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (9 % din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore). În ceea ce privește indicatorul D2, „Calitatea energiei termice”, au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. I 2019 s-a constatat că numărul acestora este de 316 reclamații scrise și 692 reclamații telefonice. Cele 1008 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 984 reclamații (97,6 %), lipsă presiune – 4 reclamații (0,4 %), apă murdară – 8 reclamații (0,8 %), lipsă recirculație – 2 reclamații (0,2 %), temperatură prea ridicată – 3 reclamații (0,3 %) și alte cauze – 7 reclamații (0,7 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 49 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 4,9 %. 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 A2, PT Hățișului și PT 1 Moșilor. 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). De asemenea pierderile masive de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la PT 2 Teiul Doamnei, PT 7 Pantelimon, PT 4 Pantelimon, PT 1 Socului, PT 1 Republicii, PT 1 Moșilor. PT 5 Moșilor, PT 3 Moșilor, PT 3 Voiniceni și PT 3 Colentina Socului. Aceste pierderi de apă de adaos sunt cauzate de numeroasele avarii înregistrate la rețeaua de conducte secundare de încălzire.
--

În data de **30.05.2019**, 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. 30/ 30.05.2019, semnată de reprezentanții Divizia Retea Primara Sector 2 și Sector 3, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 2

Trim. I 2019

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	34
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	177
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	7,67
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 = 19,70 %; T2, trim. I 2018=15,37 %

T3 = 2,30 mc/ Gcal; T3, trim. I 2018 =1,55 mc/ Gcal

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 3

Trim. I 2019

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	32
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	133
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	12,28
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 = 19,70 %; T2, trim. I 2018=15,37 %

T3 = 2,30 mc/ Gcal; T3, trim.I 2018 =1,55 mc/ Gcal

1.Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.I 2019, Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector3	
-	<i>Sector 2</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a crescut cu aprox. 42 % de la 24 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 34 întreruperi în trim. I 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 89 (PT,MT) înregistrați în trim. I 2018 la 177 utilizatori înregistrați în trim. I 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 9 întreruperi în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 8,45 ore/ avarie înregistrate în trim. I 2018 la 7,67 ore/ avarie înregistrate în trim.I 2019. <i>Sector 3</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a scăzut cu aprox. 18 %, de la 39 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 32 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. A scăzut și numărul de utilizatori afectați, de la 154 (PT,MT) înregistrați în trim. I 2018 la 133 utilizatori(PT,MT) înregistrați în trim. I 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 3 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 2 întreruperi în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale, a scăzut de la 13,41 ore/ avarie înregistrate în trim. I 2018 la 12,28 ore/ avarie înregistrate în trim. I 2019.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 2 si Sector 3	
-	La Divizia Rețea Primară Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2019. Dintre cele 34 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 9 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 17247 din 04.03.2019. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii la conducta tur cu Dn 600 mm pe str. Chiristigii. Aceasta a avut durata de 40 ore afectând un punct termic și 4 agenți economici. A fost analizată și F.M. nr. 17945 din 05.03.2018. Această întrerupere de 40 ore a constat în sudarea de petice la conducta cu Dn 500 mm, lucrarea fiind în carosabil, str. Baicului și care a afectat 16 PT. Lucrarea a fost complexă datorită amplasării conductei în carosabil. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 656 ore. La Divizia Rețea Primară Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2019. Dintre cele 32 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 17105 din 04.03.2019. Întreruperea a fost necesară pentru remedierea unei avarii la conducta cu Dn 1000 în carosabil pe Splaiul Unirii. Aceasta a avut durata de 36 ore afectând 8 agenți economici și o vilă. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 389.

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
Florin **CRISTEA** - Șef Secție Distribuție Sector 2
Marin **ȚĂRUȘ** – 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 Termoenergetică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Marin ȚĂRUȘ

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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