

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 masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

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

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

În luna iunie 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 Transport la Divizia Rețea Primară, Sector 4, 5, 6 pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție - Sector 3, 4, 5, 6, pentru activitatea de Furnizare la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **04.06.2019**, 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. 31/ 04.06.2019, 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 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 3
Trim. I-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	404
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	440
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6 141
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,88
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	200
	telefonice	536
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	25
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	încălzire	5
	apă caldă de consum	2
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
D3.3	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	71
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	9,62
------------	---	-------------

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]	0,27
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 3	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 7%, de la 472 în trim. I 2018 la 440 în trim. I 2019. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 5728 în trim. I 2018 la 6141 în trim. I 2019. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. I 2018 la 4 întreruperi înregistrate și în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,83 ore/ avarie în trim. I 2018 la 2,88 ore/avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 75 reclamații în trim. I 2018 la 200 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 444 în trim. I 2018 la 536 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 25 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de

	aprox. 3 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Și la acest sector numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a crescut față de anii anteriori. Astfel, dacă în trim. I 2018 a fost înregistrată o singură reclamație pentru cele din circuitul de încălzire și una pe circuitul de apă caldă, în trim. I 2019 numărul de reclamații înregistre pentru circuitul de încălzire a fost de 5 iar pentru circuitul de apă caldă de consum a fost de 2. Din cele 7 reclamații, în urma verificărilor efectuate de operator nici una nu s-a dovedit a fi justificată. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 9,62 % în trim. I 2019, aceasta fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 9,22 %. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,27 mc/Gcal în trim. I 2019, mult mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,05 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 3	
-	La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 37 întreruperi cauzate de: 2 întreruperi în alimentarea cu energie electrică a PT și 35 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 440, sunt grupate astfel: 95 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (22 %) și 345 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (78 %). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (4 % 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 200 reclamații scrise și 536 reclamații telefonice. Cele 736 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 666 reclamații (90,5%), lipsă presiune – 18 reclamații (2,4%), apă murdară – 14 reclamații (1,9%), lipsă recirculație – 2 reclamații (0,3%), temperatură prea ridicată – 11 reclamații (1,5%) și alte cauze – 25 reclamații (3,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 25 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 3,4%. 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 înregistrate în 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, la PT 1 Labirint, PT 13 Tomis, PT 1 Anexă, Modul bl. M4B, Modul bl. G4, sc.1. 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 masice de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la PT 1 C3/1, PT 16 C5/2, PT 5 C3/2, PT 1 C5/1, PT 4 XA, PT 18 C5/2, PT 10 Ambrozie, PT IAGSC. Aceste pierderi de apă de adaos sunt cauzate de numeroasele avarii înregistrate la rețeaua de conducte secundare de încălzire precum și de introducerea de apă de adaos în rețeaua primară.

În data de **06.06.2019**, 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 și Divizia Rețea Primară Sector 4, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 32/ 06.06.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4, Serviciul 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 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 4

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	43
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	220
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	8
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13,70
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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 4

Trim. I-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	17
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	608
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	161
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3 558
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,54
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		
	scrise	64
	telefonice	120
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		21
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	încălzire	2
	apă caldă de consum	0

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 [%]	0
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.	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) [%]	6,43
------------	---	-------------

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]	0,13
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a crescut cu aprox. 105%, de la 21 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 43 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 69 (PT, MT) înregistrați în trim. I 2018 la 220 utilizatori înregistrați în trim. I 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. I 2018 la 8 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 11,6 ore/avarie înregistrate în trim. I 2018 la 13,7 ore/avarie înregistrate în trim. I 2019. Pierdere de energie termică, în toată rețeaua primară 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 pierdere 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. 28 %, de la 225 în trim. I 2018 la 161 în trim. I 2019, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 36%, de la 5522 în trim. I 2018 la 3558 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore în trim. I 2019, însă în perioada similară din anul 2018 a fost înregistrată o singură întrerupere cu durata mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,14 ore/avarie în trim. I 2018 la 3,54 ore/avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 55 reclamații în trim. I 2018 la 64 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 128 în trim. I 2018 la 120 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 21 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 11 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Au fost înregistrate 2 reclamații privind echipamentele de măsură, ambele pe circuitul de încălzire însă, după verificările efectuate de operator, acestea s-au dovedit a fi nejustificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 6,43 % în trim. I 2019 fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 6,27 %. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,13 mc/Gcal în trim. I 2019, mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,03 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 Primară Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2019. Dintre cele 43 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr. 9888 din 06.02.2019 întocmită pentru remedierea acestei avarii. Lucrarea a constat în închiderea unui racord de conductă cu Dn 300 și Dn 65, aferente unui agent economic, la cererea scrisă a acestuia ca urmare a unor lucrări de modernizare la BIG Berceni, a avut durata de 72,00 ore și a afectat un agent economic. Punerea în funcțiune se va face tot la cerea scrisă a agentului economic. A mai fost analizată și FM nr.15725 din 26.02.2019 întocmită pentru remedierea unei avarii la conducta 2Dn 800 în cămin racord PT5 și conducta 2Dn500 în cămin CB4. Inițial lucrarea era preconizată să înceapă în data de 28.02.2019 dar din cauza necesității intervenției la alte avarii, a fost reprogramată să
---	--

	înceapă în data de 04.03.2019. Lucrarea a constat în sudarea de petice la aceste conducte tur și retur la Dn800 și numai tur la cea cu Dn500, poziționarea fiind pe carosabil și pe trotuar. Durata intervenției a fost de 45,50 ore fiind afectate 6 PT și spitalul Budimex. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 589 ore. La Secția Distribuție Sector 4, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 17 întreruperi neprogramate (din cauza terților), 14 din cauza întreruperilor în rețeaua electrică a ENEL (82 %), una din cauza nefurnizării apei reci de către ANB (6 %) și 2 ca urmare a defecțiunilor la rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari (12 %). Întreruperile accidentale, în număr de 161, sunt grupate astfel: 54 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (34 %) și 107 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (66 %). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. În data de 12.02.2019 a fost înregistrată o avarie pe circuitul primar la intrarea în PT 11 Giurgiu, întreruperea a avut durata de 27,50 ore și au fost afectați 11 utilizatori. De asemenea în data de 28.03.2019 s-a intervenit pentru remedierea unor avarii apărute pe circuitul primar, circuitul de încălzire și a.c.c. aferente PT 1 Oltenița P, reluarea serviciului făcându-se după 12,50 ore. De această întrerupere au fost afectați 14 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 64 reclamații scrise și 120 reclamații telefonice. Cele 184 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 165 reclamații (89,6 %), lipsă presiune – 4 reclamații (2,2 %), apă murdară – 6 reclamații (3,3 %), temperatură prea ridicată – 4 reclamații (2,2 %) și alte cauze – 4 reclamații (2,2 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 21 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 11 %. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). 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 Șerban Vodă, PT 6 Zona II, PT 12 Giurgiu și PT 9 Brâncoveanu, 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; -număr mic de consumatori din cauza debransărilor. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie la : PT 2 Zona I, PT 4 Zona I, PT 3 Zona II, PT Tudor Gociu, PT 6 Zona I, PT 4 Tineretului, PT 3 Oltenița P, PT 2 Oltenița Nord.
--	---

În data de **11.06.2019**, 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. 33/11.06.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5, Serviciul 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 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 5

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	25
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	101
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	21,06
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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 5

Trim. I-2019

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	358
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3 583
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	4
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,80
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	57
	telefonice	171
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		21
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	încălzire	2
	apă caldă de consum	0

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 [%]	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.	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) [%]	6,72
------------	---	-------------

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]	1,45
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a crescut cu aprox. 9 %, de la 23 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 452 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 84 (PT, MT) înregistrați în trim. I 2018 la 101 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 6 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 18,17 ore/avarie înregistrate în trim. I 2018 la 21,06 ore/avarie înregistrate în trim. I 2019. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 52 %, de la 236 în trim. I 2018 la 358 în trim. I 2019, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 49 %, de la 2405 în trim. I 2018 la 3583 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 4 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 2,50 ore/avarie în trim. I 2018 la 2,80 ore/avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a scăzut de la 91 reclamații în trim. I 2018 la 57 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 132 în trim. I 2018 la 171 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 21 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 9 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Au fost înregistrate 2 reclamații privind echipamentele de măsură pe circuitul de încălzire însă, după verificările efectuate de operator, acestea s-au dovedit a fi nejustificate. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 6,72 % în trim. I 2019 fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 8,33 %. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 1,45 mc/Gcal în trim. I 2019, mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,03 mc/Gcal.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5

-	La Divizia Rețea Primară Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2019. Dintre cele 25 „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 FM nr. 49 din 03.01.2019 întocmită pentru remedierea acestei avarii. Lucrarea a constat în intervenția prin sudarea de petice la racordul PT MAPN cu Dn 200, situată în str. Izvor, a avut durata de 133,00 ore aceasta afectând un singur punct termic. A mai fost analizată FM 15494 din 27.02.2019 întocmită pentru intervenția la conductă Dn 700 și Dn 250 în Calea 13 Septembrie, a avut durata de 28 ore și a afectat 4 PT și 5 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 573 ore. La Secția Distribuție Sector 5, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. Întreruperile accidentale, în număr de 358, sunt grupate astfel: 100 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (28 %) și 258 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (72 %). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. În data de 19.02.2019 a fost înregistrată o avarie pe circuitul de încălzire din canal distanță la PT 3 Sălaj, întreruperea a avut durata de 13 ore și au fost afectați 21 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 57 reclamații scrise și 171 reclamații telefonice. Cele 228 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 215 reclamații (94,8 %), lipsă presiune – o reclamație(0,4 %), apă murdară – 8 reclamații (3,5 %), temperatură prea ridicată – 2 reclamații (0,9 %), lipsă recirculație – o reclamație(0,4%) și alte cauze – o reclamație (0,4 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 21 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 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). 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 Marinescu, PT Nabucului. 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; -număr mic de consumatori din cauza debranșărilor.
--	---

În data de **13.06.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 6** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 6, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 34/13.06.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 6, 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 bilanșurilor energetice
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
- registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 6

Trim. I-2019

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	313
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4 587
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	12
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,95
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>	474
	<i>telefonice</i>	632
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	124
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>	6
	<i>apă caldă de consum</i>	2
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	75
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 [%]	97,95

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	10,04
------------	---	--------------

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]	0,55
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Secția Distribuție Sector 6

-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 12 %, de la 354 în trim. I 2018 la 313 în trim. I 2019. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 5071 în trim. I 2018 la 4587 în trim. I 2019. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de 3 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 12 întreruperi înregistrate în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,77 ore/avarie în trim. I 2018 la 3,95 ore/avarie în trim. I 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 391 reclamații în trim. I 2018 la 474 în trim. I 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 568 în trim. I 2018 la 632 în trim. I 2019. Au fost înregistrate 124 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 11,2 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Au fost înregistrate 8 reclamații privind precizia echipamentelor de măsură În trim. I 2018 au fost înregistrate 4 reclamații pentru cele din circuitul de încălzire însă în trim. I 2019 numărul de reclamații înregistre pentru circuitul de încălzire a fost de 6 iar pentru circuitul de apă caldă de consum a fost de 2. Din cele 8 reclamații, în urma verificărilor efectuate de operator 75 % (6 reclamații) dintre ele s-au dovedit a fi justificate. Pierdere de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 10,04 % în trim. I 2019 aceasta fiind mai mare decât cea din trim. I 2018 când a înregistrat o valoare de 7,80 %. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,55 mc/Gcal în trim. I 2019, mult mai mare decât cea din trim. I 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,12 mc/Gcal.
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 6

-	La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile accidentale, care sunt în număr de 313, grupate astfel: 112 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (36 %) și 201 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (64 %). Au fost înregistrate 12 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (11 % 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 474 reclamații scrise și 632 reclamații telefonice. Cele 1106 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, 124 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 și apă de adaos efectuat la punctele și modulele termice în trim. I 2019, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la SC 4/5, SC 11, SC 14, PT 11 Liniei, PT 4/6 și PT 5A Placare. 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); - PT 5A Placare alimentează un singur bloc iar aparatul de transfer de căldură funcționează cu un număr mai mic de plăci din cauza spargerii acestora, conducând la scăderea randamentului,
--	--

În data de **18.06.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport 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 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 35/18.06.2019, semnată de reprezentanții Divizia Rețea Primară Sector 6, 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 al întreruperilor*

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 6 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	68
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	226
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	12,36
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

1.Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2019, Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. I 2019, a crescut cu aprox. 33% de la 51 întreruperi înregistrate în trim. I 2018 la 68 întreruperi în trim. I 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 165 (PT,MT) înregistrați în trim. I 2018 la 226 utilizatori înregistrați în trim. I 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 3 întreruperi

	înregistrate în trim. I 2018 la 6 întreruperi în trim. I 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut, de la 10,86 ore/avarie înregistrate în trim. I 2018 la 12,36 ore/avarie înregistrate în trim. I 2019.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	La Divizia Rețea Primară Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. I 2019. Dintre cele 68 „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 FM nr. 229 din 03.01.2019. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii la conducta cu Dn 700 mm pe str. Drumul Taberei prin sudarea de petice, înlocuirea unui tronson de conductă și înlocuirea unei vane de by-pass cu Dn 80. Aceasta a avut durata de 47,00 ore afectând un punct termic și un agent economic. A fost analizată și FM nr. 13948 din 20.02.2019. Această întrerupere de 56 ore a constat în sudarea de flanșe și petice la conducta cu Dn 700 mm, lucrarea fiind în cămin, str. Drumul Taberei și care a afectat un agent economic. De asemenea a fost analizată și FM 20200 din 18.03.2019 întocmită pentru remedierea unei avarii la conducta cu Dn500 situată în str. Valea Cascadelor, în carosabil și cămin, lucrarea constând în sudarea de petice. Această întrerupere a afectat un agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 718 ore.

În data de **20.06.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Clienți și Serviciul Facturare**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Clienți, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 36/20.06.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Clienți, Serviciului Facturare, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- Documente primare și baza de date electronică aprobare contracte
- Documente primare și baza de date electronică evidență sistari și realimentări furnizare agent termic
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Corespondență și baza de date electronică reduceri facturi
- Baza de date electronică facturi emise

Indicatori de performanță, Furnizare trim. I-2019

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

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	31
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	7
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	24
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	6
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	1
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0

F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0
-------------	---	----------

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

F4.1	Numărul de sesizări scrise	159
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate

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

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	176
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	24
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	91,01
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	14 894,25

Verificarea și evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Clienți și Serviciul Facturare au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții de sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim. I 2019, corespunzătoare celor 6 Secții. Numărul de reclamații, privind facturarea, a scăzut de la valoarea de 85 reclamații înregistrate în trim. I 2018 la 31 reclamații înregistrate în trim. I 2019. A scăzut și numărul de reclamații rezolvate în 10 zile, de la 9 în trim. I 2018 la 7 reclamații rezolvate în trim. I 2019. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a scăzut de la 25 reclamații în trim. I 2018 la 24 în trim. I 2019. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a scăzut de la 11 în trim. I 2018 la 6 în trim. I 2019. Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim. I 2019 au fost înregistrate 176 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. I 2018 când au fost înregistrate 79 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 24 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 91,01 Gcal, o cantitate de aprox. 4 ori mai mare decât cea din trim. I 2018.
---	--

În data de **25.06.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 37/25.06.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relații cu Publicul, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

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

Indicatori de performanță relația cu utilizatorii la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul trim. I – 2019

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică

1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	4
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	0
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	1

2. Calitatea energiei termice

2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	1 153
	<i>telefonice</i>	2 303
2.2.	Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	255
2.3.	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

3.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	4 727
3.2.	Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice

4.1.	Numărul anual de sesizări privind precizia echipamentelor de măsurare	37
4.2.	Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	75,68
4.3.	Procentul de sesizări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	83,78
4.4.	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	0

5. Audiențe

5.1.	Număr audiențe	167
5.2.	Timp mediu de rezolvare (zile)	7

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I - 2019 Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul

-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 4 solicitări în trim. I 2019, în trim. I 2018 fiind înregistrate 6 solicitări. Cele 4 solicitări au fost rezolvate astfel: 3 în 30 de zile și una în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise, privind calitatea energiei termice la nivelul sistemului de termoficare al Municipiului București, a crescut cu aprox. 29 %, de la 819 în trim. I 2018 la 1153 în trim. I 2019, iar numărul de reclamații telefonice a crescut de la 2083, reclamații înregistrate în trim. I 2018, la 2303 reclamații înregistrate în trim. I 2019. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a crescut de la 156 în trim. I 2018 la 255 în trim. I 2019. Acestea reprezintă aprox. 7% din totalul reclamațiilor. Referitor la numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură se constată că acesta a crescut de la 14 în trim. I 2018 la 37 în trim. I 2019. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 95 în trim. I 2018 la 167 în trim. I 2019 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a scăzut de la 10 zile în trim. I 2018 la 7 zile în trim. I 2019.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, au fost verificate documentele primare, aferente reclamațiilor scrise și audiențelor, privind calitatea energiei termice. Din cele 167 audiențe înregistrate în trim. I 2019 numai 42 cazuri au fost reclamații. Acestea sunt structurate după cum urmează: 34 reclamații privind lipsa temperaturii pentru încălzire, 2 reclamații privind facturarea, 3 reclamații privind alte cauze diverse și 3 privind temperatura la a.c.c.
---	--

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

din partea RADET:

din partea AMRSP:

Geoege **NICULA** – Șef Secție Distribuție Sector 3
Ilie **MATEI** – Șef Secție Distribuție Sector 4
Narcis **GHEORGHE** - DRP Sector 4
Iușan **CAZACU** – Adj. Șef Secție Sector 5
Robert **MIHAI** – ing. DRP Sector 5
Cătălin **BEȘLEAGĂ** - Șef Secție Distribuție Sector 6
Anișoara **MIHAI** - ing. DRP Sector 5
Diana **NIȚESCU** – Șef Serviciu Clienți
Roxana **ALEXE** – Șef Serviciu Comunicare și Relații cu Clienții
Marin **ȚĂRUȘ** – Serviciul Secretariat General

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

Din partea RADET
Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

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

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Marin ȚĂRUȘ