

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 procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în
Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București
și a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. II -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 **august 2019**, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificarea procedurilor și instrucțiunilor deținute de operatorul RADET București, prevăzute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare și activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul II-2019 pentru activitatea de Producere la Divizia Centrale Termice - CTZ Casa Presei și Centrale Termice de Cvarțial, 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 **01.08.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat, la **Serviciul Clienți și Serviciul Facturare**, documentatia prevăzută de art. 297-303, 305-307 referitoare la proceduri/instrucțiuni privind relația contractuală, art.304, 342-346, 360-372 referitoare la proceduri/instrucțiuni privind facturarea energiei termice, art.347-359 privind proceduri/instrucțiuni referitoare la citirea contorilor și stabilirea consumurilor pentru fiecare tip de consumator, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Clienti și Serviciul Facturare documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 48/01.08.2019 semnată de reprezentanții Serviciului Clienti și Serviciului Facturare, Serviciului Secretariat General și cei ai AMRSP.

- Proceduri proprii privind stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică
- Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor de încheiere de contracte de furnizare
- Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor de modificare de contracte de furnizare
- Proceduri de distribuire a facturilor de energie termică

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București

- Procedurile operationale in baza carora isi desfasoara activitatea SVFRC sunt:
 - PO – 722.01 Procedura de incheiere CFET,
 - PO – 721.07 Procedura de stabilire si facturare consumuri de energie termica,
 - PO – 722.04 Procedura modificare contracte, facturi energie termică,
 - PO – 721.04 Procedura de distribuire facturi.
 Au fost cerute și obținute copii după documente prevăzute a fi întocmite de operator conform procedurilor aprobate. Acestea sunt:
 - Dispoziția de sistare nr. 1027/07.05.2018, 812/18.04.2019, 969/07.05.2019, 793/04.04.2019, 864/07.05.2019, 1079/10.05.2019, 669/28.03.2019 și 1545/03.06.2019, urmare a neachitării debitelor restante conform somatiilor/preavizului pentru încălzire și a.c.c. emise de RADET și primite de Asociațiile de Proprietari. De asemenea au fost obținute și copii după Rapoartele de lucru care, conform procedurii, trebuie întocmite de către echipa de instalatori care execută manevrele de întrerupere a furnizării energiei termice la blocurile în cauză.
 A fost cerută și obținută o copie după corespondența cu clienții privind modul de calcul al energiei termice consumate de un agent economic dintr-un bloc fără repartitoare de costuri și o copie după corespondența cu un utilizator privind modul în care se face reducerea de facturi în cazul în care RADET nu asigură parametri de calitate contractuali ai agentului termic furnizat.

În data de **08.08.2019**, 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 Secția Divizia Termice– CTZ Casa Presei Libere, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 49/08.08.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

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

Indicatori de performanță Serviciul Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. II- 2019

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	13
	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	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	7
	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) [%]	86,86
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal]	2,50
-----------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2019 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 13 întreruperi neprogramate cauzate de avarii în rețeaua primară (11) și de ENEL (2). De asemenea a fost înregistrată o întrerupere programată în data de 25.06.2019 cu durata de 7 ore și care a necesitat oprirea centralei termice. Referitor la energia termică produsă în trim. II 2019, aceasta a fost de 32894,02 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim. II 2018 când a fost înregistrată o producție de 23493,85 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 28,58 %, aceasta ducând la creșterea randamentului centralei de la 85,01 % în trim. II 2018 la 86,86 % în trim. II 2019. Aceasta creștere de randament a condus la scăderea consumului specific de gaze naturale de la 1,176 MWhg/MWht în trim. II 2018 la 1,151 MWhg/MWht în trim. II 2019. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 2,76 mc/Gcal în trim. II 2018 la 2,50 mc/Gcal în trim. II 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 din cele 13 întreruperi, înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, 11 au fost din cauza avariilor în rețeaua primară și 2 din cauza întreruperilor în alimentarea cu energie electrică. Întreruperile înregistrate au avut durata mai mică de 4 ore în 4 cazuri, 4 au avut durata cuprinsă între 4 și 12 ore și 3 au avut durata mai mare de 12 ore. Întreruperile cauzate de ENEL au avut durata de 10 – 15 minute. În data de 25.06.2019 centrala termică a fost oprită pentru reparații la CAF 6.

În data de **20.08.2019**, 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. 50/20.08.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 1 și Diviziei Rețea Primară Sector 1, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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

- *registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)*
- *documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare 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 Serviciul Transport - Divizia Rețea Primară Sector 1

Trim. II 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	64
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	297
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	15,00
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) [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 = 40,08 %; T2, trim. II 2018=47,24 %

T3 = 6,97 mc/Gcal; T3, trim.II 2018 =9,88 mc/Gcal

Indicatori de performanță Serviciul Distribuție - Secția Distribuție Sector 1

Trim. II-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	5
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	20
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	108
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1382
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,50
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	132
	telefonice	162
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		
	încălzire	0
	apă caldă de consum	0
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[%]	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.	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) [%]	15,74
------------	--	-------

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]	2,71
------------	---	-------------

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

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a crescut cu aprox. 25 %, de la 48 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 64 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. A scăzut numărul de utilizatori afectați, de la 2275 (PT, MT) înregistrați în trim. II 2018 la 297 utilizatori înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 4 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 11 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 14,39 ore/avarie înregistrate în trim. II 2018 la 15,00 ore/avarie înregistrate în trim. II 2019. Pierdere de energie termică, în rețeaua de transport a RADET, a înregistrat în trim. II 2019 o scădere cu aprox. 18% față de trim. II 2018, respectiv de la 47,24 % în trim. II 2018 la 40,08 % în trim. II 2019. A scăzut și pierdere de apă de adaos cu aprox. 42 % în trim. II 2019 față de cea înregistrată în trim. II 2018, de la 9,88 m³/ Gcal în trim. II 2018 la 6,97 m³/ Gcal în trim. II 2019. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 44 %, de la 155 în trim. II 2018 la 108 în trim. II 2019 implicat scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 80 %, de la 2491 în trim. II 2018 la 1382 în trim. II 2019. Nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,39 ore/ avarie în trim. II 2018 la 5,50 ore/avarie în trim. II 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 60 reclamații în trim. II 2018 la 132 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 57 în trim. II 2018 la 124 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 124 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 42 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,74 % în trim. II 2019 fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 20,98 %. Pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 2,71 mc/ Gcal în trim. II 2019, mai mare decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,04 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 64 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 11 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 34265 din 15.05.2019 întocmită pentru remedierea a 5 avarii în puncte diferite ale magistralei cu Dn700 situată în zona b-dului luncu de Hunedoara. Întreruperea a avut durata de 31 ore afectând 8 puncte termice care alimentează 28 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 962 ore. La Secția Distribuție Sector 1, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 5 întreruperi neprogramate (din cauza terților), 2 din cauza avariilor din rețeaua primară (40 %), una din cauza lucrărilor de modernizare (20%) și 2 din cauza nefurnizării apei reci de către ANB (40 %). Întreruperile accidentale, în număr de 108, sunt grupate astfel: 32 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (30 %) și 76 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (70 %). 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. II 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 132 reclamații scrise și 162 reclamații telefonice. Cele 294 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 283 reclamații (96,3 %), apă murdară – 3 reclamații (1,0 %), temperatură prea ridicată – 2 reclamații (0,7%), lipsă presiune – o reclamație (0,3 %) și alte cauze – 5 reclamații (1,7%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 124 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 42 %. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și numeroasele avarii la rețeaua primară de transport.
---	--

Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. II 2019, a scos în evidență pierderi mai mari decât media pe secție la punctele termice PT 10 Bucureștii Noi, PT 17-19 Bucureștii Noi, PT 3-11 Duca, PT R Grivița, PT Hrisovului și Modul Bl. A5. Cauzele principale ale acestor pierderi: - canal distanta nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani; - izolatie deteriorata pe canalul distanta; - supradimensionarea conductelor pe canalul distanta; - repartitoare inchise (sfârșit de sezon rece) ; - reabilitarea clădirilor a condus la scăderea consumurilor. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie la: PT 13- 1 Mai, PT R Grivița, PT J Grivița, PT Veronica Micle, PT 3 Titulescu, PT 6 1 Mai, PT Radu Beller, PT Racota, PT 7 Clucerului, PT Știrbei Vodă. Cauzele principale ale acestor pierderi au fost: - completare cu apa de adaos în rețeaua primară pentru funcționarea sistemului ; - goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).

În data de **21.08.2019**, 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. 51/21.08.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Centrale Termice-CT Cvartal, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP.

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

- documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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 Serviciul Producere - CT Cvartal trim. II- 2019

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	13
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	271
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	54
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1000
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	4,30
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	2
	telefonice	1
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1 Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	<i>încălzire</i>	<i>0</i>
	<i>apă caldă de consum</i>	<i>0</i>
P3.2 Ponderea 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) [%]	13,76
-----------	--	--------------

P5	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,34
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2019 - CT Cvartal	
-	Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 17 %, de la 45 în trim. II 2018 la 54 în trim. II 2019, crescând și numărul utilizatorilor afectați, de la 808 în trim. II 2018 la 1000 în trim. II 2019. În trimestrul II 2019 au fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore, în trim. II 2018 neînregistrându-se nicio întrerupere. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice, a crescut de la o singură reclamație înregistrată în trim. II 2018 la 2 reclamații în trim. II 2019, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 5 reclamații în trim. II 2018 la o singură reclamație în trim. II 2019. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 13,76 % în trim. II 2019, mai mică decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 16,80 %, iar pierdere specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,34 mc/ Gcal în trim. II 2019, mai mare decât cea din trim. II 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 13 întreruperi neprogramate, 11 au fost din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale (54 %), 3 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (23 %) și 3 din cauza lucrărilor la rețeaua ANB (23%). Întreruperile accidentale, în număr de 54, sunt grupate astfel: 45 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (83 %) și 9 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (17 %). Au fost înregistrate 3 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. La CT Floreasca, în data de 20.05.2019 la ora 22:30, a fost înregistrată o întrerupere, pe canal distanță circuitul de a.c.c., care a avut durata de 19,30 ore și a afectat 138 clienți. În urma verificărilor reclamațiilor, privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire, înregistrate în baza de date a operatorului în trim. II 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 2 reclamații scrise și o singură reclamație telefonică. Cele 3 reclamații privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP, sunt grupate astfel: lipsă temperatură – o reclamație (33 %) și temperatură prea ridicată – 2 reclamații (67 %). În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Caporal Bălan (60,30 %), la CT 18 A (25,31 %), CT Amzei (35,06%) și la CT Ferentari Depou (50,02 %), din cauza reducerii numărului de utilizatori, nemodernizării centralelor, vechimii conductelor și a echipamentelor. Aceste pierderi majore au condus implicit la creșterea consumului specific de gaze. De asemenea, pierderi de apă de adaos peste medie, au fost înregistrate la CT 18 A, 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 **27.08.2019**, 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. 52/ 27.08.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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

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

Indicatori de performanță Serviciul Distribuție - Secția Distribuție Sector 2

Trim. II-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	4
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	59
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	131
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1671
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,65
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	127
	telefonice	225
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	8
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	1
	apă caldă de consum	2
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	66.67
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) [%]	16,71
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) [m3/Gcal]	2,34

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2019, Secția Distribuție Sector 2	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 27 %, de la 95 în trim. II 2018 la 131 în trim. II 2019. A crescut și numărul utilizatorilor afectați, de la 1635 în trim. II 2018 la 1671 în trim. II 2019. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a rămas constant la valoarea de o singură întrerupere înregistrată atât în trim. II 2018 cât și în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,40 ore/ avarie în trim. II 2018 la 2,65 ore/ avarie în trim. II 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 37 reclamații în trim. II 2018 la 127 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 79 în trim. II 2018 la 225 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 2,3% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 16,71 % în trim. II 2019 aceasta fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 20,30 %. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 2,34 mc/Gcal în trim. II 2019, mult mai mare decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,27 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 4 întreruperi cauzate de defecțiuni la instalația interioară a Asociațiilor de proprietari și din cauza nefurnizării apei reci de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 131, sunt grupate astfel: 27 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (21 %) și 110 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (79 %). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore (4 % din numărul întreruperilor cu durată 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. II 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 127 reclamații scrise și 225 reclamații telefonice. Cele 352 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 342 reclamații (96,8 %), lipsă presiune – 2 reclamații (0,6 %), apă murdară – 3 reclamații (0,9 %), temperatură prea ridicată – 2 reclamații (0,6 %) și alte cauze – 4 reclamații (1,1 %). Din totalul reclamațiilor, privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 2,7 %. 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 Ramuri Tei, PT 4 Colentina, PT 7 Colentina, PT 7 Pantelimon, PT H1 Victor Manu și PT 15 ABC. 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 distanță; - 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 1 Republicii, PT 23 Baicului, PT 22 Pantelimon, 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; - completare cu apă de adaos în rețeaua primară pentru funcționarea sistemului; - goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).

În data de **29.08.2019**, 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. 53/29.08.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Rețea Primară Sector 2 și Sector 3, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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

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

Indicatori de performanță Serviciul Transport - Divizia Rețea Primară Sector 2

Trim. II 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)	268
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	17
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	9,95
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 = 40,08 %; T2, trim. II 2018=47,24 %

T3 = 6,97 mc/Gcal; T3, trim.II 2018 =9,88 mc/Gcal

Indicatori de performanță Serviciul Transport - Divizia Rețea Primară Sector 3

Trim. II 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	47
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	233
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	18
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	22,42
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 = 40,08 %; T2, trim. II 2018=47,24 %

T3 = 6,97 mc/Gcal; T3, trim.II 2018 =9,88 mc/Gcal

1.Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim.II 2019, Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector3	
-	<i>Sector 2</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a scăzut cu aprox. 31% de la 55 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 42 întreruperi în trim. II 2019. A crescut numărul de utilizatori afectați, de la 215 (PT,MT) înregistrați în trim. II 2018 la 268 utilizatori înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 14 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 17 întreruperi în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 17,84 ore/ avarie înregistrate în trim. II 2018 la 9,95 ore/ avarie înregistrate în trim.II 2019. <i>Sector 3</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a crescut cu aprox. 28 %, de la 34 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 47 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 146 (PT,MT) înregistrați în trim. II 2018 la 233 utilizatori(PT,MT) înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 10 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 18 întreruperi în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale, a crescut de la 19,02 ore/ avarie înregistrate în trim. II 2018 la 22,42 ore/ avarie înregistrate în trim. II 2019.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 2 și Sector 3	
-	La Divizia Rețea Primară Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2019. Dintre cele 42 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 17 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 37803 din 27.05.2019. Întreruperea a constat în remedierea a 5 avarii la conducta tur cu Dn 700 mm, by-pass Dn100, înlocuire vane Dn 600, sudare petice pe conductă Dn400, în zona Morarilor, Vergului, Panteliomon. Aceasta a avut durata de 76 ore afectând 11 puncte termice și 3 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1067 ore. La Divizia Rețea Primară Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2019. Dintre cele 47 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 18 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 35915 din 20.05.2019. Întreruperea a fost necesară pentru remedierea unei avarii la conducta cu Dn 1000 în carosabil pe b-dul Energeticienilor prin sudarea de petice. Aceasta a avut durata de 51 ore afectând 8 puncte termice și 2 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 978.

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

din partea RADET:

Virgil **PÂRVULEȚ** – Serviciul Clienți, Serviciul Facturare
Daniel **MORARU** – Șef Divizia Centrale Termice
Ioan **CIUDOESCU** – Șef Secție Distribuție Sector 1
Florin **CRISTEA** - Șef Secție Distribuție Sector 2
Jan **COLUMBAN** – ing. Divizia Rețea Primară Sector 2
Marin **ȚĂRUȘ** – Serviciul Secretariat General

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru **BURGHIU**

Director General Adjunct
Adrian **GÎTLAN**

Director economic
Ec. Maria **MITRAN**

Director Direcția Termoenenergetică
Virgil **UNTEA**

Serviciul Secretariat General

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian **CARNUȚĂ**

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

AMRSP