

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 trim. III -2017

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 desfasoara in cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice si are urmatoarele obiective si atributii:

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 oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.

În luna decembrie 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim. III – 2017 pentru activitatea de Transport, Distribuție si Furnizare la Sectiile Termoficare Sector 1, Sector 2, Sector 3, Sector 4 si Sector 5.

În data de **07.12.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 1**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distribuție si furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată 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 Termoficare Sector 1, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 60/07.12.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 1, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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 Transport Secția Termoficare Sector 1 Trim. III 2017

T1 Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
T1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	32
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	261
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	20,89
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	3
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	73,67
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	21
	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 = 52,96 %; T2, trim.III 2016=48,58%

T3 = 13,43 mc/Gcal; T3, trim.III 2016 =10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție Secția Termoficare Sector 1 Trim.III-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	7
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	385
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	88
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	874
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	4,08
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>	30
	<i>telefonice</i>	80
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 anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	2
	<i>Apa calda de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		
		100
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]		
		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		
		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		
		99.42

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 bransamente) [%]	31,09
-----------	--	--------------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2017 Sectia Termoficare Sector 1	
-	<p><i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2017 a crescut cu aprox. 31%, de la 22 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 32 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 189 (PT,MT) inregistrati in trim.III 2016 la 261 utilizatori inregistrati in trim.III 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 6 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 11 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 12,93 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016, la 20,89 ore/avarie inregistrate in trim.III 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i> Numărul de intreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scazut cu aprox. 39%, de la 122 în trim.III 2016, la 88 în trim.III 2017, a scazut si numărul utilizatorilor afectați cu aproape 65%, de la 1438 în trim.III 2016 la 874 în trim.III 2017. Numărul intreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scazut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.III 2016 la nici o intrerupere in trim.III 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la valoarea de 4,33 ore/avarie in trim.III 2016 la 4,08 ore/avarie in trim.III 2017. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 26 reclamatii in trim.III 2016 la 30 in trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 69 in trim.III 2016 la 80 in trim.III 2017. Au fost inregistrate 25 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 23% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,09%, în trim.III 2017, mai mare decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 24,96%.</p>
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 1	
-	<p>La Secția Termoficare Sector 1 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2017 la intreruperile accidentale. Dintre cele 32 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 11 intreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.61434 din 05.08.2017. Intreruperea a constat in remedierea a 5 avarii pe conducte din b-dul Ion Mihalache, sos. Nicolae Titulescu si Calea Grivitei, avand diametre cuprinse intre Dn 200 si Dn 700 si a avut durata de 44,00 ore afectand 17 PT care alimenteaza 15 blocuri. A fost analizata si FM nr.62958 din 16.08.2017. Aceasta intrerupere de 135 ore a fost programata si a constat in inlocuirea unui tronson de 18 m conducta Dn 700, lucrarea fiind de complexitate mare, in carosabil, dar afectand un singur PT care alimeneaza 2</p>

<p>blocuri. De asemenea FM nr.70499 din 18.09.2017 a fost întocmită pentru remedierea a 3 avarii pe conducte din Calea Grivitei și b-dul Ion Mihalache cu diametre cuprinse între Dn 100 și Dn 500, lucrarea constând în înlocuire de tronsoane de conductă Dn 100 și Dn 500 și blindare zona pe conductă Dn 500. Întreruperea având durată de 34 ore a afectat 10 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 261 ore.</p> <p>La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate un număr de 7 întreruperi din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 88 sunt grupate astfel: 28 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (25%) și 60 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (75%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În data de 19.07.2017 a fost înregistrată, la PT 1 Titulescu, o întrerupere de 7,50 ore, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. care a constat, conform Ordinului de lucru nr.3642, în înlocuirea unui tronson de conductă spartă de 18 m, având Dn 100 cu conductă Pex preizolată cu Dn 90. Această întrerupere, cu durată cea mai mare înregistrată în trim.III la Secția Termoficare Sector 1, a afectat 6 blocuri.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.III 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 30 reclamații scrise și 80 reclamații telefonice. Cele 110 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 15 reclamații (13,64%), alte cauze – 5 reclamații (4,55%), lipsa temperatură – 89 reclamații (80,90%) și lipsa recirculație – 1 reclamație (0,91%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 25 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 23%. 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 „apă murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune.</p> <p>Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.II 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT Radu Beller (43,30%), PT Beller Bitolia (46,22%) și PT 6 Aviatiei (50,34%). Aceste pierderi sunt cauzate de: canal distanță nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani, izolația deteriorată pe canalul distanță, supradimensionarea conductelor pe canalul distanță, funcționarea defectuoasă a punctelor termice datorită parametrilor necorespunzători ai agentului termic primar, recirculația funcționează diferit față de program din cauza distanțelor mari până la ultimii consumatori.</p>

În data de **12.12.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 2**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată 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 Termoficare Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 61/07.12.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

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

**Indicatori de performanta Transport Sectia Termoficare Sector 2
Trim. III 2017**

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	37
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	150
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	9
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	17.30
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2 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 = 52,96 %; T2, trim.III 2016=48,58%

T3 = 13,43 mc/Gcal; T3, trim.III 2016 =10,41 mc/Gcal

**Indicatori de performanta Distributie Sectia Termoficare Sector 2
Trim.III-2017**

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	5
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	45
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	186
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2529
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2.99
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>	126
	<i>telefonice</i>	173
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		20
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5		0

zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	98.00

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 bransamente) [%]	28,07
-----------	--	--------------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2017 Sectia Termoficare Sector 2

-	<p><i>Reteaua de transport</i></p> <p>Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2017 a crescut cu aprox. 49%, de la 19 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 37 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 95 (PT,MT) inregistrati in trim.III 2016 la 150 utilizatori inregistrati in trim.III 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 6 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 9 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 15,37 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016, la 17,30 ore/avarie inregistrate in trim.III 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 62%, de la 301 în trim.III 2016, la 186 în trim.III 2017, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 85%, de la 4678 în trim.III 2016 la 2529 în trim.III 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 5 intreruperi inregistrate in trim.III 2016 la 3 intreruperi in trim.III 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,69 ore/avarie in trim.III 2016 la 2,99 ore/avarie in trim.III 2017.</p> <p>În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 43 reclamatii in trim.III 2016 la 126 in trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a ramas constant la valoarea de 173 reclamatii. Au fost inregistrate 20 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 10% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 28,07%, în trim.III 2017, usor mai mare decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 27,67%.</p>
---	--

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 2

-	<p>La Secția Termoficare Sector 2 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 37 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 9 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.57132 din 25.07.2017. Aceasta intrerupere a constat în inlocuirea unor tronsoane de conducta avand Dn 800 in str. Gherase si D-na Ghica, precum si sudarea unor petice pe conducta Dn 800, a avut durata de 54,00 ore si a afectat 2 PT care alimenteaza 3 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 640 ore.</p> <p>La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca au fost inregistrate un număr de 5 intreruperi din cauza nefurnizarii apei potabile de catre ANB.</p> <p>Intreruperile accidentale, in numar de 186 sunt grupate astfel: 61 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (33%) și 125 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (67%). Au fost inregistrate 3 intreruperi cu durata mai mare de 12 ore reprezentand 5% din numarul intreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. In data de 17.08.2017 a fost inregistrata, la PT 3 Petricani, o intrerupere de 24 ore, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. avand durata de 24 ore. Conform Ordinului de lucru nr.5562 din 17.08.2017 a fost remediata avaria pe tronsonul de conducta de apa rce care alimenteaza PT 3 Petricani. Aceasta intrerupere, a afectat 42 blocuri.</p> <p>In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare si baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor, inregistrate de operator.</p> <p>In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 126 reclamatii scrise si 173 reclamatii telefonice. Cele 299 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 8 reclamatii (2,6%), alte cauze – 2 reclamatii</p>
---	---

<p>(0,7%), lipsa presiune – 2 reclamatii (0,7%), lipsa temperatura – 284 reclamatii (95,0%) si lipsa recirculatie – 3 reclamatii (1,0%). Din totalul reclamatii privind calitatea energiei termice, 20 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de aprox. 7%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum si „apa murdara” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET si circuitul de apa potabila al ApaNova, fara spalarea suficienta a conductelor inainte de punerea in functiune.</p> <p>Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim.III 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 6 Mosilor (43,69%), PT Cosmos Vechi (48,14%) si PT 1 Fundeni (42,94%). Aceste pierderi sunt cauzate de: canal distanta nemodernizat, izolatia deteriorata pe canalul distanta, supradimensionarea conductelor pe canalul distanta, functionarea defectuoasa a punctelor termice datorita parametrilor necorespunzatori ai agentului termic primar, scadere numar consumatori.</p>

În data de **14.12.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distributie si furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată 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 Termoficare Sector 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 62/14.12.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondenta 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 performanta Transport Sectia Termoficare Sector 3 Trim. III 2017

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	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	99
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	14
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	36.20
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 apa 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 = 52,96 %; T2, trim.III 2016=48,58%; T3 = 13,43 mc/Gcal; T3, trim.III 2016 =10,41 mc/Gcal

**Indicatori de performanță Distribuție Secția Termoficare Sector 3
Trim.III-2017**

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	32
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	589
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	475
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5374
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2.56
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>	166
	<i>telefonice</i>	157
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	2
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>apa caldă de consum</i>	1
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 [%]	100
D3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.00

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 bransamente) [%]	30,59
-----------	--	--------------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2017 Secția Termoficare Sector 3	
-	<p><i>Reteaua de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.III 2017 a crescut cu aprox. 4%, de la 26 întreruperi înregistrate în trim.III 2016, la 27 întreruperi înregistrate în trim.III 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 87 (PT,MT) înregistrați în trim.III 2016 la 99 utilizatori înregistrați în trim.III 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 5 întreruperi înregistrate în trim.III 2016, la 14 întreruperi înregistrate în trim.III 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 20,00 ore/avarie înregistrate în trim.III 2016, la 36,20 ore/avarie înregistrate în trim.III 2017.</p> <p><i>Reteaua de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 41%, de la 672 în trim.III 2016, la 475 în trim.III 2017, a scăzut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 27%, de la 6833 în trim.III 2016 la 5374 în trim.III 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.III 2016 la 2 întreruperi în trim.III 2017. Durata medie a</p>

	<p>întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,45 ore/avarie în trim.III 2016 la 2,56 ore/avarie în trim.III 2017.</p> <p>În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 44 reclamatii în trim.III 2016 la 166 în trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 210 în trim.III 2016 la 157 în trim.III 2017. Au fost înregistrate 2 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 1% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 30,59%, în trim.III 2017, mai mica decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 31,98%.</p>
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 3	
-	<p>La Secția Termoficare Sector 3 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 27 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 14 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr.54773 din 17.07.2017. Aceasta întrerupere a constat în remediarea unei avarii la conduct tur-retur având Dn 1000 în Splaiul Unirii – str. Releului între camin F14 – F15, a avut durata de 244 ore și a afectat un imobil și o clinica. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 981 ore.</p> <p>La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate un număr de 32 întreruperi, 31 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB și unul din cauza întreruperilor în furnizarea energiei electrice din rețeaua ENEL.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 475 sunt grupate astfel: 93 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (20%) și 382 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (80%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore reprezentând 2% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. În data de 11.08.2017 a fost înregistrată, la PT 21 C 5/2, o întrerupere de 24 ore, pe canal distanță, circuitul de a.c.c. Aceasta întrerupere care a constat în înlocuirea unui tronson de conductă de oțel cu teava pex Φ110, conform Ordinului de lucru nr.7420 și a afectat 36 blocuri.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.III 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 166 reclamații scrise și 157 reclamații telefonice. Cele 323 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară – 21 reclamații (6,5%), alte cauze – 4 reclamații (1,2%), lipsa presiunii – 6 reclamații (1,9%), lipsa temperaturii – 289 reclamații (89,5%) și lipsa recirculației – 3 reclamații (0,9%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 2 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 0,6%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdară” cauzele fiind remediarea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune.</p> <p>Bilantul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.III 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 1 L. Patrascanu (40,77%), PT 1 Nufarul (44,66%) și PT 5 Cornul Caprei (45,30%). Aceste pierderi sunt cauzate de supradimensionarea canalului de distanță, numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor, lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție, lipsa utilajelor pentru a se putea interveni cât mai prompt.</p>

În data de **19.12.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport, distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată 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 Termoficare Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 63/07.12.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare

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

Indicatori de performanta Transport Sectia Termoficare Sector 4 Trim. III 2017

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	28
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	127
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	12
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	20.54
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 = 52,96 %; T2, trim.III 2016=48,58%

T3 = 13,43 mc/Gcal; T3, trim.III 2016 =10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanta Distributie Sectia Termoficare Sector 4 Trim.III-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	12
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	326
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	196
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4438
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3.44
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>	106
	<i>telefonice</i>	102
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		115
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
D3. Măsurarea energiei termice		

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>apa calda de consum</i>	1
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 anual 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 bransamente) [%]	22,55
-----------	--	--------------

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

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2017 Sectia Termoficare Sector 4

-	<p><i>Reteaua de transport</i> Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2017 a crescut cu aprox. 29%, de la 20 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 28 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. A crescut si numarul de utilizatori afectati, de la 57 (PT,MT) inregistrati in trim.III 2016 la 127 utilizatori inregistrati in trim.III 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la 2 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 12 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a crescut de la 10,75 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016, la 20,54 ore/avarie inregistrate in trim.III 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 6%, de la 208 în trim.III 2016, la 196 în trim.III 2017, a crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 22%, de la 3460 în trim.III 2016 la 4438 în trim.III 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 4 intreruperi inregistrate in trim.III 2016 la 5 intreruperi in trim.III 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,47 ore/avarie in trim.III 2016 la 3,44 ore/avarie in trim.III 2017.</p> <p>În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 59 reclamatii in trim.III 2016 la 106 in trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 158 in trim.III 2016 la 102 in trim.III 2017. Au fost inregistrate 115 reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de aprox. 55% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 22,55%, în trim.III 2017, mai mica decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 23,49%.</p>
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 4

-	<p>La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 28 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată 12 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată FM nr.51849 din 05.07.2017. Aceasta întrerupere a constat în sudarea a doua petice pe conducta retur având Dn 500 în intersecția str. Cricovul Sarat cu str. Nitu Vasile, a avut durata de 49,00 ore și a afectat 7 PT care alimentează 76 blocuri. A fost analizată și FM nr.62627 din 16.08.2017 întocmită pentru remedierea avariei din str. Democratiei și intersecția Sos. Berceni cu str. Turnu Magurele. Interventia a constat în înlocuirea unui tronson de conducta tur Dn 300, a unui by-pass și vana by-pass Dn 100, a avut durata de 53 ore și a afectat 30 PT care alimentează 407 blocuri. De asemenea FM nr.64264 din 22.08.2017 întocmită pentru remedierea avariei din str. Maria Tanase a constat în sudarea de petice pe conducta tur Dn 300 și conducta retur cu Dn200. A avut durata de 55 ore și a afectat 2 puncte termice care alimentează 30 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 575 ore.</p> <p>La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate un număr de 12 întreruperi, 10 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB și 2 din cauza defecțiunilor la rețeaua interioară a Asociațiilor de Proprietari.</p> <p>Intreruperile accidentale, în număr de 196 sunt grupate astfel: 60 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (31%) și 136 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (69%). Au fost înregistrate 5 întreruperi cu</p>
---	--

	<p>durata mai mare de 12 ore reprezentand 8% din numarul intreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. In data de 23.08.2017 a fost inregistrata, la PT 4 Zona II, o intrerupere de 27 ore, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. Aceasta intrerupere, cu durata cea mai mare inregistrata in trim.III la Sectia Termoficare Sector 4, a afectat un singur bloc.</p> <p>In ceea ce priveste indicatorul D2„Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare si baza de date cu reclamatii utilizatorilor, inregistrate de operator.</p> <p>In urma verificarilor reclamatilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 106 reclamatii scrise si 102 reclamatii telefonice. Cele 208 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (2,9%), lipsa presiune – o reclamatie (0,5%), lipsa temperatura – 200 reclamatii (96,1%) si lipsa recirculatie – o reclamatie (0,5%). Din totalul reclamatilor privind calitatea energiei termice, 115 au fost din vina distribuitorului, reprezentand un procent de 55%. Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din reseaua de transport) precum si „apa murdara” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET si circuitul de apa potabila al ApaNova, fara spalarea suficienta a conductelor inainte de punerea in functiune.</p> <p>Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim.III 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT Zona II (42,32%), PT 1 Nitu Vasile (33,13%) si PT 6 Zona II (44,84%). Aceste pierderi iar cauzele sunt comune celorlalte sectii: supradimensionarea canalului de distanta ca urmare a debransarilor si scaderii cererii de energie termica, numarul mare de avarii datorate vechimii conductelor, lipsa izolatiilor pe conductele din punctele termice si de pe canalele de distributie.</p>
--	--

În data de **21.12.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentele primare si bazele de date ale activității de transport, distributie si furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată 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 Termoficare Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 64/21.12.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, 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 intreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al intreruperilor
-	corespondenta 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 performanta Transport Sectia Termoficare Sector 5 Trim. III 2017

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	23
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	56
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	17.00
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	30,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	10

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 = 52,96 %; T2, trim.III 2016=48,58%

T3 = 13,43 mc/Gcal; T3, trim.III 2016 =10,41 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție Secția Termoficare Sector 5 Trim.III-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	27
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	233
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1652
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3.15
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>	14
	<i>telefonice</i>	13
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	0
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	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 anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	99.22

D4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	31,36
-----------	--	-------

D5	Pierderea 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
-----------	--	---

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2017 Secția Termoficare Sector 5	
-	<i>Rețeaua de transport</i>

	<p>Numarul de intreruperi accidentale inregistrate in trim.III 2017 a scazut cu aprox. 74%, de la 40 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 23 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. A scazut si numarul de utilizatori afectati, de la 151 (PT,MT) inregistrati in trim.III 2016 la 56 utilizatori inregistrati in trim.III 2017. Numarul de intreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a scazut de la 12 intreruperi inregistrate in trim.III 2016, la 3 intreruperi inregistrate in trim.III 2017. Durata medie a intreruperilor accidentale a scazut de la 20,52 ore/avarie inregistrate in trim.III 2016, la 17,00 ore/avarie inregistrate in trim.III 2017.</p> <p><i>Reteaua de distributie</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 12%, de la 204 în trim.III 2016, la 233 în trim.III 2017, a scazut in schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 63%, de la 2699 în trim.III 2016 la 1652 în trim.III 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, a ramas constant la o singura intrerupere inregistrata atat in trim.III 2016 cat si in trim.III 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,12 ore/avarie in trim.III 2016 la 3,15 ore/avarie in trim.III 2017.</p> <p>În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 2 reclamatii in trim.III 2016 la 14 in trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scazut de la 15 in trim.III 2016 la 13 in trim.III 2017. Nu au fost inregistrate reclamații privind calitatea, care au fost din vina distribuitorului.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,36%, în trim.III 2017, mai mica decât cea din trim.III 2016, când a înregistrat o valoare de 31,77%.</p>
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Sectia Termoficare Sector 5	
-	<p>La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.III 2017 la întreruperile accidentale. Dintre cele 23 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost inregistrate 3 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizata FM nr.54642 din 17.07.2017. Aceasta intrerupere a constat in inlocuirea unui tronson de conducta avand Dn 500 in str. Eroii Sanitari, a avut durata de 36,00 ore si a afectat o institutie si un agent economic. De asemenea a fost analizata FM nr.60139 din 03.08.2017. Interventia a constat in sudarea unor petice la conducta cu Dn 400 situata in b-dul Natiunile Unite, intreruperea afectand 2 institutii publice. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a intreruperilor accidentale a fost de 391 ore.</p> <p>La aceeasi secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile in rețeaua de distributie și s-a constatat ca a fost inregistrata o singura intrerupere din cauza nefurnizarii apei potabile de catre ANB.</p> <p>Intreruperile accidentale, in numar de 233 sunt grupate astfel: 94 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (40%) și 139 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (60%). A fost inregistrata o singura intrerupere cu durata mai mare de 12 ore reprezentand 1% din numarul intreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. In data de 01.08.2017 a fost inregistrata, la PT 4 Rahova, o intrerupere de 13 ore, pe canal distanta, circuitul de a.c.c. si recirculatie Aceasta intrerupere, a afectat 14 blocuri.</p> <p>In ceea ce priveste indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare si baza de date cu reclamatiiile utilizatorilor, inregistrate de operator.</p> <p>In urma verificarilor reclamatiiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. si incalzire inregistrate in baza de date a operatorului, in trim.III 2017, s-a constatat ca numarul acestora este de 14 reclamatii scrise si 13 reclamatii telefonice. Cele 27 reclamatii privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apa murdara – 6 reclamatii (22,2%), alte cauze – 4 reclamatii (14,8%) si lipsa temperatura – 17 reclamatii (63,0%). Se observa ca procentul cel mai mare de reclamatii este la „lipsa temperatura”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum si „apa murdara” cauzele fiind remediarea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET si circuitul de apa potabila al ApaNova, fara spalarea suficienta a conductelor inainte de punerea in functiune.</p> <p>Bilantul de energie termica efectuat la punctele si modulele termice in trim.III 2017, a scos in evidenta pierderi mai mari decat media, la PT 6 Chirigiu (73,90%), PT Marinescu (63,60%) si PT Nabucului (90,20%). Aceste pierderi sunt cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -la PT 6 Chirigiu, consumatori putini (o singura scara si Lotul RADET), conductele din canalul termic cu lungime de aprox. 300 m nemodernizate; -la PT Marinescu, rețeau de distributie nemodernizata; -la PT Nabucului, furnizeaza energie termica la un singur consumator(Liceul Ion Barbu) avand un consum foarte mic de a.c.c., cnalul termic avand o lungime de 320m iar rețeaua secundara este nemodernizata. <p>In concluzie pierderile de energie termica au drept cauza:</p> <ul style="list-style-type: none"> -scaderea consumurilor, supradimensionarea instalatiilor, variatia masiva a parametrilor in rețeaua primara si a trecerii alternative la mai multe regimuri de variatie a presiunii si temperatura (CET Progresu, CET Sud, CET Grozavesti, CET Vest). -montarea apometrelor, cu efect in reducerea consumurilor de energie termică de catre populație;

-recirculatia in functionare continua astfel incat sa nu apara reclamatii cu lipsa temperatura la a.c.c.;
 -debransări parțiale sau totale ale locatarilor – avand ca si consecinta supradimensionarea instalatiilor (necesarul de energie a scazut in timp);
 -vechimea conductelor din canal distanta, in special a recirculatiei, lipsa partiala a izolatiei pe canalul de distanta.
 Masurile intreprinse de personalul sectorului 5 au condus la o utilizare mai eficienta a potentialului termic al agentului termic primar, micsorand temperatura pe conducta de intoarcere, solicitand un debit hidraulic cat mai mic .
 Astfel:
 -s-au verificat, spalate, purjate schimbatoarele de a.c.c. ;
 -au fost manevrate regulatoarele de presiune din punctele termice in functie de configuratia CET-ului in functiune ;
 -s-a verificat functionarea corespunzatoare a recirculatiei;
 -s-a verificat bucla de contorizare la blocurile unde s-a inregistrat temperatura diminuată baza acestora;
 -a fost asigurata temperatura a.c.c. la capetele de coloana;
 -s-au efectuat reglajele corespunzatoare la punctele termice neautomatizate, si a fost monitorizata temperatura pe conducta retur din rețeaua primara.

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

Ioan **CIUDOESCU** – Sef Sectie Termoficare Sector 1
 Florin **CRISTEA** – Sef Sectie Termoficare Sector 2
 Adela **UNGUREAN** – Ing. Sectie Termoficare Sector 3
 Ilie **MATEI** - Sef Sectie Termoficare Sector 4
 Marian **SIMA** - Sef Sectie Termoficare Sector 5
 Romeo **TUDOR**– ing. Biroul Monitorizare Activitate
 Constantin **PETRIU**–ing. Biroul Monitorizare Activitate

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** –Sef compartiment
 Marian **IONICI**– inginer
 Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Administrator Special
Răzvan-Ionuț NIȚU

Director General Adjunct
Adriana STRATULAT

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetica
Virgil UNTEA

Sef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

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