

**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](mailto:secretariat@amrsp.com.ro);  
[www.amrsp.com.ro](http://www.amrsp.com.ro)

CIF 26246549  
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX  
Trezoreria sector 5, Bucuresti



**Compartimentul Energetic si Iluminat**

**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE**  
**a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. 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 septembrie 2019, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul II-2019 pentru activitatea de Transport la Divizia Rețea Primară - Sector 4, 5 și 6, pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție - Sector 3, 4, 5 și 6 și pentru activitatea de Furnizare la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **03.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 3** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 3, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 54/03.09.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 3, 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 întreprinderilor

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

### Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 3 Trim. II-2019

<b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b>		
<b>D1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	<b>1</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	<b>2</b>
<b>D1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>384</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	<b>5065</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	<b>0</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]	<b>2,88</b>
<b>D1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>0</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]	<b>0</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>0</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

<b>D2. Calitatea energiei termice</b>		
<b>D2.1</b>	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>	<b>167</b>
	<i>telefonice</i>	<b>272</b>
<b>D2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		<b>10</b>
<b>D2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
		<b>0</b>

<b>D3. Măsurarea energiei termice</b>		
<b>D3.1</b>	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	<b>1</b>
	<i>apă caldă de consum</i>	<b>2</b>
<b>D3.2</b>	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
		<b>66,67</b>
<b>D3.3</b>	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 [%]	
		<b>66,67</b>
<b>D3.4</b>	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	
		<b>0</b>
<b>D3.5</b>	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	
		<b>99</b>

<b>D4.</b>	<b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	<b>17,46</b>
------------	--	--------------

<b>D5.</b>	<b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	<b>2,56</b>
------------	---	-------------

<b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2019, Secția Distribuție Sector 3</b>		
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 5 %, de la 363 în trim. II 2018 la 384 în trim. II 2019. A crescut și numărul utilizatorilor afectați, de la 4719 în trim. II 2018 la 5065 în trim. II 2019. În trim. II 2019, nu au fost înregistrate întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, la fel și în trim. II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 2,63 ore/avarie în trim. II 2018, la 2,88 ore/avarie în trim. II 2019. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 44	

	<p>reclamații în trim. II 2018 la 167 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 113 în trim. II 2018 la 272 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 10 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.</p> <p>Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 17,46 % în trim. II 2019 aceasta fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 22,30 %.</p> <p>Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 2,56 mc/Gcal în trim. II 2019, mult mai mare decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,13 mc/ Gcal.</p>
<b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 3</b>	
-	<p>La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 384, sunt grupate astfel: 84 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (22 %) și 300 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (78 %). Nu a fost înregistrată nicio întrerupere cu durata mai mare de 12 ore.</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 verificării 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 167 reclamații scrise și 272 reclamații telefonice. Cele 339 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 417 reclamații (95,0 %), lipsă presiune – 8 reclamații (1,8 %), lipsă recirculație – 3 reclamații (0,7%), temperatură prea ridicată – 6 reclamații (1,4 %) și alte cauze – 5 reclamații (1,1 %). Din totalul reclamațiilor, privind calitatea energiei termice, 10 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 2,2 %. 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).</p> <p>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim. II 2019, a scos în evidență pierderi mai mari decât media la PT 1 L. Pătrășcanu, PT 1 Nufărul, PT 24 C5/2, PT 1 Labirint și PT M1. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supradimensionarea canalului de distanta;</li> <li>- lipsa izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție;</li> <li>- numărul mare de avarii datorate vechimii conductelor;</li> <li>- reglaj manual pe circuitele de incalzire și de apa caldă (vane de reglaj defecte);</li> <li>- izolarea termica și montarea de repartitoare la blocurilor, fapt ce conduce la diminuarea consumului de agent termic pe circuitul de incalzire implicit supradimensionarea conductelor.</li> </ul> <p>De asemenea, pierderi masive de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la PT 1 C3/1, PT 5 C5/2, PT 5 C3/2, PT 1 C5/1, PT 4 XA, PT 7 Placar, PT 3 Călărași, PT 1 Labirint. Aceste pierderi de apă de adaos sunt cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reabilitarea blocurilor (goliri, incarcari și aerisiri);</li> <li>- numărul mare de avarii pe circuitul de incalzire datorate vechimii conductelor;</li> <li>- lipsa utilajelor pentru a se putea interveni cât mai prompt;</li> </ul>

În data de **05.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 55/05.09.2019, semnată de reprezentanții Secția Distribuție Sector 4 și Divizia Rețea Primară Sector 4, Serviciul Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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

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

- potabilă, etc
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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 a reclamațiilor

### Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 4

Trim. II 2019

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice		
<b>T1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	<b>0</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	<b>0</b>
<b>T1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>24</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	<b>124</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	<b>4</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]	<b>15,04</b>
<b>T1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>0</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]	<b>0</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>0</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

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

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

**\*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 Distribuție, Secția Distribuție Sector 4

Trim. II-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
<b>D1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	<b>1</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	<b>7</b>
<b>D1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>164</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	<b>3482</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	<b>2</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/întrerupere]	<b>3,25</b>
<b>D1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>0</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/întrerupere]	<b>0</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>0</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

D2. Calitatea energiei termice		
<b>D2.1</b>	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	<b>25</b>
	telefonice	<b>48</b>
<b>D2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	<b>12</b>
<b>D2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	<b>0</b>

D3. Măsurarea energiei termice		
<b>D3.1</b>	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	încălzire	<b>0</b>

	<i>apă caldă de consum</i>	<b>0</b>
<b>D3.2</b>	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	<b>0</b>
<b>D3.3</b>	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 [%]	<b>0</b>
<b>D3.4</b>	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	<b>0</b>
<b>D3.5</b>	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	<b>99,97</b>

<b>D4.</b>	<b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	<b>11,93</b>
------------	--	--------------

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

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

-	<p><i>Rețeaua termică de transport</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a scăzut cu aprox. 29 %, de la 34 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 24 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. A scăzut numărul de utilizatori afectați, de la 146 (PT, MT) înregistrați în trim. II 2018 la 124 utilizatori înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 10 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 4 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 19,02 ore/avarie înregistrate în trim. II 2018 la 15,04 ore/avarie înregistrate în trim. II 2019.</p> <p>Pierderea 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 pierderea de apă de adaos, cu aprox. 42 % în trim. II 2019 față de cea înregistrată în trim. II 2018, de la 9,88 m<sup>3</sup>/ Gcal în trim. II 2018 la 6,97 m<sup>3</sup>/ Gcal în trim. II 2019.</p> <p><i>Rețeaua termică de distribuție</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 5 %, de la 173 în trim. II 2018 la 164 în trim. II 2019, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 33 %, de la 5195 în trim. II 2018 la 3482 în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. II 2018 la 2 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,11 ore/ avarie în trim. II 2018 la 3,25 ore/avarie în trim. II 2019.</p> <p>În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a scăzut de la 35 reclamații în trim. II 2018 la 25 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 74 în trim. II 2018 la 48 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 12 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 6 % din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 11,93 % în trim. II 2019 fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 17,25 %.</p> <p>Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,16 mc/ Gcal în trim. II 2019, mai mare decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,10 mc/ Gcal.</p>
---	---

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

-	<p>La Divizia Rețea Primară Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2019. Dintre cele 24 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 4 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 35946 din 20.05.2019 întocmită pentru remedierea a 3 avarii în puncte diferite ale magistralei cu Dn800 situată în Splaiul Unirii prin sudarea de petice. Întreruperea a avut durata de 47,50 ore afectând 6 puncte termice care alimentează 30 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 962 ore. De asemenea a fost analizată și FM nr. 37841 din 27.05.2019 întocmită pentru remedierea a 2 avarii la conducta având Dn 500 din Șos. Olteniței prin sudarea de petice și înlocuirea unei curbe cu Dn 250 pe conducta tur din str. Nițu Vasile. Întreruperea a avut durata de de 68,50 ore afectând 12 PT care alimentează 106 blocuri.</p> <p>La Secția Distribuție Sector 4, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție.</p>
---	---

S-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere neprogramată (din cauza terților), din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB.

Întreruperile accidentale, în număr de 164, sunt grupate astfel: 53 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (32 %) și 111 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (68 %). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, una la PT 6 B Oltenița în data de 15.05.2019 cu durata de 18 ore și alta la PT 3 Nițu Vasile în data de 04.06.2019 cu durata de 14 ore, fiecare afectând câte un utilizator.

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 25 reclamații scrise și 48 reclamații telefonice. Cele 73 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 66 reclamații (90,4 %), apă murdară – 3 reclamații(4,1 %), lipsă presiune – 2 reclamații(2,7 %), temperatură prea ridicată – o reclamație(1,4%) și alte cauze – o reclamație(1,4%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 12 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 16 %. 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 Plugariilor, PT 2 Șerban Vodă, PT 6 Zona II, PT 12 Giurgiu, PT 9 Brâncoveanu, și PT 8 Brâncoveanu.

Cauzele principale ale acestor pierderi:

- scăderea consumurilor și implicit supradimensionarea conductelor circuitului de distribuție;
- trecerea alternativă la mai multe regimuri de funcționare a rețelei de transport a apei fierbinti, furnizată de CET Progresu , CET Sud , CET Grozavesti , CET Vest și implicit, conducând, în mare parte, la afectarea parametrilor de funcționare (presiune, debit, temperatura) a punctelor termice.
- montarea apometrelor, cu efect în reducerea consumurilor de energie termică de către populație;
- recirculații în funcționare astfel încât să nu apară reclamații cu lipsă temperatură;
- debranșări parțiale sau totale ale locatarilor – având ca și consecință supradimensionarea instalațiilor (necesarul de energie a scăzut în timp).
- vechimea conductelor de distribuție, în special a recirculației, și lipsa parțială sau totală a izolației acestora.

Măsurile întreprinse de operator au condus la o utilizare mai eficientă a potențialului termic al agentului termic primar, micșorând temperatura pe conducta de întoarcere prin solicitarea către ELCEN a unui debit hidraulic cât mai mic.

Astfel de măsuri au fost:

- verificarea , spălarea, purjarea schimbătoarelor de a.c.c.;
- manevrarea reguletoarelor de presiune și temperatura din punctele termice în funcție de configurația CET;
- verificarea funcționării și reântregirea conductelor de recirculație, verificarea buclei de contorizare la blocurile unde s-a înregistrat temperatura diminuată la baza blocului, asigurarea temperaturii a.c.c. la capetele de coloana;
- efectuarea reglajelor corespunzătoare la punctele neautomatizate, monitorizarea temperaturii returului primar.

De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie la o serie de puncte termice:

Cauzele principale ale acestor pierderi au fost:

- efectuarea de încărcări a rețelei termice primare prin intermediul stațiilor de dedurizare (sărărițele) din 11 Puncte termice, acest lucru efectuându-se pentru susținerea debitelor de agent termic datorită multiplelor avarii apărute și remediate în rețeaua termică primară.
- goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).

În data de **10.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare, au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 56/10.09.2019, semnată

de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5 și Diviziei Rețea Primară Sector 5, 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 Transport, Divizia Rețea Primară Sector 5

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	20
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	35
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	8
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/intrerupere]	22,26
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/intrerupere]	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 <sup>3</sup> /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 Distribuție, Secția Distribuție Sector 5

Trim. II-2019

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	269
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3156
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/intrerupere]	2,83
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/intrerupere]	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

<b>D2. Calitatea energiei termice</b>		
<b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	<b>300</b>
	<i>telefonice</i>	<b>355</b>
<b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		<b>327</b>
<b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		<b>0</b>

<b>D3. Măsurarea energiei termice</b>		
<b>D3.1</b> Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	<b>1</b>
	<i>apă caldă de consum</i>	<b>0</b>
<b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		<b>0</b>
<b>D3.3</b> 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[%]		<b>0</b>
<b>D3.4</b> Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		<b>0</b>
<b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]		<b>99,22</b>

<b>D4.</b>	<b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	<b>15,66</b>
------------	--	--------------

<b>D5.</b>	<b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal]	<b>0,95</b>
------------	--	-------------

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

-	<p><i>Rețeaua termică de transport</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a scăzut cu aprox. 35 %, de la 31 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 20 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. A scăzut numărul de utilizatori afectați, de la 105 (PT, MT) înregistrați în trim. II 2018 la 35 utilizatori înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 11 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 8 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 37,10 ore/avarie înregistrate în trim. II 2018 la 22,26 ore/avarie înregistrate în trim. II 2019.</p> <p><i>Rețeaua termică de distribuție</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 41 %, de la 158 în trim. II 2018 la 269 în trim. II 2019 și implicit crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 43 %, de la 1801 în trim. II 2018 la 3156 în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la 2 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 6 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 2,99 ore/avarie în trim. II 2018 la 2,83 ore/avarie în trim. II 2019.</p> <p>În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 13 reclamații în trim. II 2018 la 300 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 19 în trim. II 2018 la 355 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 327 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 50 % din totalul reclamațiilor, 655, privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 15,66 % în trim. II 2019 fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 22,46 %.</p> <p>Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,95 mc/ Gcal în trim. II 2019, mai mare decât cea din trim. II 2018 când nu a fost înregistrată nicio pierdere.</p>
---	---

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

-	<p>La Divizia Rețea Primară Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2019. Dintre cele 20 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 35604 din 20.05.2019 întocmită pentru remedierea unor avarii în puncte diferite ale magistralei cu Dn400 și Dn 500 situată în zona Calea Rahovei și Șos. Alexandriei. Întreruperea a avut durata de 82 ore afectând 14 puncte termice care alimentează 263 blocuri și un agent economic. De asemenea a fost analizată FM</p>
---	--

nr.43016 din 17.06.2019 întocmită pentru înlocuirea unui tronson de conductă, Dn 200mm, de pe racordul PT 10 Mârgeanului. Aceasta a avut durata de 82 ore și a afectat 1 PT care alimentează 31 blocuri. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 603 ore.

La Secția Distribuție Sector 5, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție.

S-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere neprogramată (din cauza terților), din cauza lucrărilor la instalația interioară a unei asociații de proprietari.

Întreruperile accidentale, în număr de 269, sunt grupate astfel: 58 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (22 %) și 211 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (78 %). Au fost înregistrate 6 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore dintre care 4 întreruperi la PT Petre Ispirescu pe conducta de agent termic primar.

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 300 reclamații scrise și 355 reclamații telefonice. Cele 655 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 641 reclamații (97,8 %), apă murdară – 2 reclamații (0,3%), lipsă recirculație – 7 reclamații (1,1%), temperatură prea ridicată – o reclamație (0,2%) și alte cauze – 4 reclamații (0,6%). Din totalul reclamațiilor, 655, privind calitatea energiei termice, 327 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 50 %. 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 Marinescu, PT Garoafei și PT 3 Sebastian.

Cauzele principale ale acestor pierderi:

- canal distanta nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani;
- izolatia deteriorata pe canalul distanta;
- supradimensionarea conductelor pe canalul distanta;
- repartitoare inchise (sfarșit de sezon rece) ;
- reabilitarea clădirilor care a condus la scăderea consumurilor.

De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie la:

PT 1 Sălaj, PT 2 Rahova, PT 4 Rahova, PT 6 Rahova, PT 1 Petre Ispirescu.

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 **12.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 6** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 6, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 57/12.09.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6, 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*

**Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 6  
Trim. II-2019**

<b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b>		
<b>D1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	<b>1</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	<b>85</b>
<b>D1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>182</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	<b>3042</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	<b>4</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/intrerupere]	<b>3,59</b>
<b>D1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>0</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/intrerupere]	<b>0</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>0</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

<b>D2. Calitatea energiei termice</b>		
<b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	<b>151</b>
	<i>telefonice</i>	<b>147</b>
<b>D2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	<b>48</b>
<b>D2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	<b>0</b>

<b>D3. Măsurarea energiei termice</b>		
<b>D3.1</b> Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>încălzire</i>	<b>1</b>
	<i>apă caldă de consum</i>	<b>6</b>
<b>D3.2</b>	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	<b>29</b>
<b>D3.3</b>	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 [%]	<b>100</b>
<b>D3.4</b>	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	<b>0</b>
<b>D3.5</b>	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	<b>97,95</b>

<b>D4.</b>	<b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente) [%]	<b>16,70</b>
------------	--	--------------

<b>D5.</b>	<b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	<b>4,06</b>
------------	---	-------------

<b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2019, Secția Distribuție Sector 6</b>	
-	<p><i>Rețeaua termică de distribuție</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut cu aprox. 15 %, de la 214 în trim. II 2018 la 182 în trim. II 2019. A crescut în schimb numărul utilizatorilor afectați, de la 2869 în trim. II 2018 la 3042 în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 12 ore, a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim. II 2018 la 4 întreruperi înregistrate în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,34 ore/avarie în trim. II 2018 la 3,59 ore/ avarie în trim. II 2019.</p> <p>În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise, privind calitatea energiei termice, a crescut de la 34 reclamații în trim. II 2018 la 151 în trim. II 2019 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 90 în trim. II 2018 la 147 în trim. II 2019. Au fost înregistrate 48 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 16% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 16,71 % în trim. II 2019</p>

aceasta fiind mai mică decât cea din trim. II 2018 când a înregistrat o valoare de 18,30 %.  
Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 4,06 mc/Gcal în trim. II 2019, mult mai mare decât cea din trim. II 2018 când a fost înregistrată o valoare de 0,29 mc/ Gcal.

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

-	<p>La această secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere din cauza nefurnizării apei reci de către ANB.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 182, sunt grupate astfel: 70 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (38%) și 112 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (62 %). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore (6 % din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore).</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. II 2019, s-a constatat că numărul acestora este de 151 reclamații scrise și 147 reclamații telefonice. Cele 298 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 280 reclamații (94,0 %), lipsă presiune – 11 reclamații (3,7 %), temperatură prea ridicată – 3 reclamații (1,0 %) și lipsă recirculație – 4 reclamații (1,3 %). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 48 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 16%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice și numeroasele avarii înregistrate în rețeaua de transport).</p> <p>Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim.II 2019, a scos în evidență pierderi mai mari decât media la PT 8 Virtuții, SC 4/5, SC 11, SC 14, PT Locuințe ICPB și PT 6 Placare. Pierderi mari înregistrate și la alte puncte termice sunt cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supradimensionarea canalului de distanță;</li> <li>- lipsa parțială sau totală a izolațiilor pe conductele din punctele termice și de pe canalele de distribuție;</li> <li>- numărul mare de avarii cauzate de vechimea conductelor;</li> <li>- reabilitarea blocurilor (goliri, încărcări și aerisiri).</li> </ul> <p>De asemenea pierderile masive de apă de adaos peste medie au fost înregistrate la PT 15 Apusului, PT 3 Placare, PT 4 Placare, PT 5 Placare. PT 10/4, PT 2/7, PT 4/7 prim și PT 6/8. Aceste pierderi de apă de adaos sunt cauzate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numeroasele avarii înregistrate la rețeaua de conducte secundare de încălzire;</li> <li>- completare cu apa de adaos în rețeaua primară pentru funcționarea sistemului;</li> <li>- goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).</li> </ul>
---	--

În data de **17.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară Sector 6** documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Divizia Rețea Primară Sector 6 documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 58/17.09.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Rețea Primară Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor*

### Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 6

#### Trim. 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	72

	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	<b>192</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	<b>10</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore/intrerupere]	<b>13,04</b>
<b>T1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>5</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore/intrerupere]	<b>21,40</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>23</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

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

<b>T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport</b> (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m <sup>3</sup> /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 6**

-	Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim. II 2019, a crescut cu aprox. 7% de la 67 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 72 întreruperi în trim. II 2019. A scăzut numărul de utilizatori afectați, de la 211 (PT,MT) înregistrați în trim. II 2018 la 192 utilizatori înregistrați în trim. II 2019. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 13 întreruperi înregistrate în trim. II 2018 la 10 întreruperi în trim. II 2019. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 15,53 ore/ avarie înregistrate în trim. II 2018 la 13,04 ore/ avarie înregistrate în trim.II 2019.
---	---

#### **2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 6**

-	La Divizia Rețea Primară Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2019. Dintre cele 72 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 10 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 26335 din 10.04.2019. Întreruperea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă, Dn 400 mm, în b-dul Preciziei. Aceasta a avut durata de 68 ore afectând 2 puncte termice și 8 agenți economici. De asemenea, a fost analizată F.M. nr. 35534 din 18.05.2019 care a fost întocmită pentru remedierea unei avarii la conductă, Dn 400mm, amplasată în b-dul Preciziei, la ieșirea din CET Vest Energo. Aceasta a avut durata de 72 ore și a afectat 5 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 970 ore.
---	---

În data de **19.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Clienți și Serviciul Facturare**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Clienți, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 59/19.09.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Clienți, Serviciului Facturare, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP.

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

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

### **Indicatori de performanță, Furnizare trim. II-2019**

#### **F1. Contractarea energiei termice**

<b>F1.1</b>	Numărul de contracte încheiate	<b>6</b>
<b>F1.2</b>	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	<b>6</b>
<b>F1.3</b>	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	<b>0</b>
<b>F1.4</b>	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	<b>0</b>

#### **F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate**

<b>F2.1</b>	Numărul de reclamații privind facturarea	<b>23</b>
<b>F2.2</b>	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	<b>5</b>
<b>F2.3</b>	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	<b>14</b>
<b>F2.4</b>	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	<b>0</b>
<b>F2.5</b>	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	<b>0</b>
<b>F2.6</b>	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	<b>0</b>

#### **F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale**

<b>F3.1</b>	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	<b>15</b>
<b>F3.2</b>	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	<b>3</b>
<b>F3.3</b>	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	<b>0</b>
<b>F3.4</b>	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	<b>0</b>
<b>F3.5</b>	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	<b>0</b>

#### **F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor**

<b>F4.1</b>	Numărul de sesizări scrise	<b>179</b>
<b>F4.2</b>	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	<b>100</b>

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

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

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

<b>F6.1</b>	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	<b>103</b>
<b>F6.2</b>	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	<b>20</b>
<b>F6.3</b>	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	<b>610,63</b>
<b>F6.4</b>	Valoarea reducerilor acordate [lei]	<b>100355,99</b>

#### **Verificarea și evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET**

-	<p>La Serviciul Clienți și Serviciul Facturare au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții de sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim. II 2019, corespunzătoare celor 6 Secții.</p> <p>Numărul de reclamații, privind facturarea, a scăzut de la valoarea de 38 reclamații înregistrate în trim. II 2018 la 23 reclamații înregistrate în trim. II 2019. A crescut numărul de reclamații rezolvate în 10 zile, de la una singură în trim. II 2018 la 5 reclamații rezolvate în trim. II 2019. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a scăzut de la 35 reclamații în trim. II 2018 la 14 în trim. II 2019. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a scăzut de la 17 în trim. II 2018 la 15 în trim. II 2019.</p> <p>Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim. II 2019 au fost înregistrate 103 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. II 2018 când au fost înregistrate 35 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 20 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare</p>
---	---

la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 610,6 Gcal, o cantitate de aprox. 34 ori mai mare decât cea din trim. II 2018.

În data de **24.09.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 60/24.09.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relații cu Publicul, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP. Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

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

### Indicatori de performanță relația cu utilizatorii la Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul trim. II - 2019

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	5
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	0
	- 30 zile calendaristice	3
	- 60 zile calendaristice	2

2.Calitatea energiei termice		
2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	904
	telefonice	1210
2.2. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		529
2.3. Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
3.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	3056
3.2.	Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice		
4.1.	Numărul anual de sesizări privind precizia echipamentelor de măsurare	14
4.2.	Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	50
4.3.	Procentul de sesizari de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	85,71
4.4.	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	0

5. Audiențe		
5.1.	Număr audiențe	196
5.2.	Timp mediu de rezolvare (zile)	8

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II - 2019 Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul		
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor, pentru un nou	

	<p>racord, a înregistrat o valoare de 5 solicitări în trim. II 2019, în trim. II 2018 fiind înregistrate 9 solicitări. Cele 5 solicitări au fost rezolvate astfel: 3 în 30 de zile și două în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise, privind calitatea energiei termice, la nivelul sistemului de termoficare al Municipiului București, a crescut de la 233 în trim. II 2018 la 904 în trim. II 2019 iar numărul de reclamații telefonice a crescut de la 483 reclamații înregistrate în trim. II 2018 la 1210 reclamații înregistrate în trim. II 2019. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a crescut de la 103 în trim. II 2018 la 529 în trim. II 2019. Acestea reprezintă aprox. 25% din totalul reclamațiilor. Referitor la numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură se constată că acesta a crescut de la 11 în trim. II 2018 la 14 în trim. II 2019. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 116 în trim. II 2018 la 196 în trim. II 2019 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a crescut de la 6 zile în trim. II 2018 la 8 zile în trim. II 2019.</p>
<b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET</b>	
-	<p>La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, au fost verificate documentele primare, aferente reclamațiilor scrise și audiențelor, privind calitatea energiei termice. Din cele 196 audiențe înregistrate în trim. II 2019 numai 32 cazuri au fost reclamații. Acestea sunt structurate după cum urmează: 7 reclamații privind lipsa temperaturii pentru încălzire, 2 reclamații privind facturarea, 5 reclamații privind alte cauze diverse și 18 privind temperatura la a.c.c.</p>

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

George **NICULA** – Șef Secție Distribuție Sector 3  
 Ilie **MATEI** – Șef Secție Distribuție Sector 4  
 Narcis **GHEORGHE** – adj. Divizia Rețea Primară Sector 4  
 Marian **SIMA** – Șef Secție Distribuție Sector 5  
 Cătălin **BEȘLEAGĂ** – Șef Secție Distribuție Sector 6  
 Manuela **NIMARA** – ing. Dvizia Rețea Primară  
 Diana **NIȚESCU** – Șef Serviciu Clienți  
 Mihaela **PARASCHIV** – Serv. Comunicare și Relații cu Publicul  
 Marin **ȚĂRUȘ** – Serviciul Secretariat General

***Din partea RADET***  
**Administrator Special**  
**David-Alexandru BURGHIU**

**Director General Adjunct**  
**Adrian GÎTLAN**

**Director economic**  
**Ec. Maria MITRAN**

**Director Direcția Termoenergetică**  
**Virgil UNTEA**

**Serviciul Secretariat General**  
**Marin ȚĂRUȘ**

*din partea AMRSP:*

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

***Din partea AMRSP***  
**Director Servicii**  
**Ciprian CARNUȚĂ**

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