



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul Social: București, Sector 1, str. Prof. Grigore Cobălcescu nr. 46, parter

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

HOTĂRÂREA

nr. 11/04.11.2025

privind aprobarea Raporturilor de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov pentru anii 2022 și 2023

ADUNAREA GENERALĂ a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov (ADITBI), întrunită în ședință ordinară la data de 04.11.2025, având ca membri asociați Municipiul București, Orașul Popești – Leordeni și Comuna Chiajna – prin reprezentanții precizați în Procesul Verbal de ședință nr. 5/04.11.2025,

Având în vedere:

- Prevederile pct. 4, sbpct. 4.1. lit. v, pct. 13 sbpct. 13.2.2. și 13.2.8 din Contractul de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare, în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București – Ilfov nr. 7/29.11.2019;
- dispozițiile art. 16 alin. (3) lit. e) din Statutul ADITBI, aprobat prin Hotărârea AGA nr. 4/2022;
- Notele de fundamentare întocmite de personalul Departamentului Monitorizare din cadrul ADITBI, înregistrate sub nr. 1004/07.07.2023 și 744/09.08.2024;

În temeiul art. 20 alin. (4) din Statutul asociației, aprobat prin Hotărârea AGA nr. 4/2022,

HOTĂRĂȘTE:

Art. 1. – Se aprobă Rapoartele de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov pentru anii 2022 și 2023, înregistrate la ADITBI sub numerele 869/09.06.2023 și 639/15.09.2025, prevăzute în anexele nr. 1 și 2 care constituie parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2. – Secretarul AGA comunică prezenta hotărâre reprezentanților membrilor asociați și Companiei Municipale Termoenergetica București S.A.

Art. 3. – Departamentul Monitorizare din cadrul ADITBI va duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

PREȘEDINTE,

Stelian BUJDUVEANU

prin reprezentant, Roxana IONESCU



Întocmit,

Secretar AGA

Nicolae COTARCEA





**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Anexa nr. 1 la Hotărârea AGA ADITBI nr. 11/04.11.2025



Raport de monitorizare
a indicatorilor de performanță
a serviciului public de alimentare cu energie
termică în arealul deservit
de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară
Termoenergetică București-Ilfov

2022



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Cuprins

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	1
1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București	1
1.2. Prezentarea ADITBI	1
1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București	2
II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ	3
2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică	3
III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR.....	4
3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere	5
3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT Cvartal	7
3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice	9
3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice.....	10
3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice	12
IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI	26



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI

1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București

Serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat al municipiului București face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și cuprinde totalitatea activităților privind producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice ce se desfășoară la nivelul unităților administrativ teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în scopul asigurării energiei termice în arealul deservit.

În acest context, serviciul public de alimentare cu energie termică din municipiul București se desfășoară sub coordonarea, monitorizarea și controlul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în numele și pe seama administrației publice locale a municipiului București.

1.2. Prezentarea ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este înființată în conformitate cu prevederile OG nr.26/2000 coroborată cu HCGMB nr. 141/04.11.2017 și înscrisă în Registrul Special al Asociațiilor și Fundațiilor al Judecătoriei Sectorului 1, București, sub nr. 11/30.01.2018. A fost constituită prin asocierea a trei administrații publice locale ale regiunii București – Ilfov, respectiv municipiul București, comuna Chiajna și orașul Popești-Leordeni, cu scopul înființării, organizării, reglementării, exploatarei, monitorizării și gestionării în comun a serviciului public de alimentare cu energie termică de pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, prin intermediul unui operator regional înființat de asociați, precum și atragerii de fonduri europene necesare dezvoltării serviciului.

Astfel, în numele și pe seama administrației publice locale a municipiului București, ADITBI a încheiat cu operatorul regional Compania Municipală Termoenergetică București SA contractul de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov nr. 7/29.11.2019, pe o durată contractuală de 10 ani, durată corelată cu perioada necesară amortizării celor mai importante active necesare prestării serviciului.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov reprezintă un garant al reglementării și respectării relației contractuale dintre un prestator de serviciu și consumator și exercită controlul privind prestarea serviciului delegat în limitele indicatorilor de performanță asumați prin contract. Departamentul Monitorizare și Reglementare din cadrul ADITBI, ca o premisă a unei



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

supravegheri eficiente a acțiunii operatorului, în baza competențelor/atribuțiilor aprobate de Adunarea Generală a Asociației prin hotărârea nr. 18/14.07.2020, exercită controlul privind prestarea serviciului delegat în limitele indicatorilor de performanță asumați prin contract. În acest sens, atribuțiile Departamentului Monitorizare și Reglementare sunt:

- urmărește modul de respectare a obligațiilor și responsabilităților asumate de operator cu privire la încadrarea în limitele prevăzute în contractul de delegare referitor la indicatorii de performanță;
- urmărește împreună cu operatorul valorile indicatorilor de performanță realizați și machetele rezumative ale bazelor de date și propune măsuri de îmbunătățire continuă a acestor indicatori;
- efectuează vizite în teren, conform programului lunar de monitorizare, împreună cu operatorul, în vederea probării exactității datelor primare care au stat la baza indicatorilor de performanță raportați pentru activitatea de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice (ordine de lucru, foi de manevră, fișa tehnică a avariei, diagrama de reglaj, bilanțuri energetice, reclamații scrise și telefonice ale utilizatorilor);
- verifică periodic la operator existența procedurilor/instrucțiunilor de lucru, conform prevederilor Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de ADITBI, semnalează inadvertențele și stabilește termene pentru conformare;
- informează operatorul și unitatea administrativ teritorială în legătură cu nerespectarea nivelului indicatorilor de performanță și eficiență prevăzuți în contract și propune, după caz, aplicarea penalităților contractuale;
- mediază și soluționează diferendele/neînțelegerile dintre utilizatori și operator, cu privire la nerespectarea contractului de furnizare a energiei termice, la cererea uneia dintre părți;
- solicită raportul trimestrial/semestrial elaborat de operator cu privire la starea serviciului de alimentare cu energie termică;
- asigură elaborarea raportului anual de monitorizare privind serviciul public delegat, astfel încât să se facă distincția între activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare.

Esența activității ADITBI, în general și monitorizării indicatorilor de performanță, în particular, este menținerea unei relații echilibrate și echitabile între furnizor, ca prestator al serviciului pe de o parte, și consumator pe de altă parte, iar prin acțiunile sale stabilește repere de dezvoltare durabilă a sistemului de termoficare.

1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București

Operatorul regional al serviciului public de alimentare cu energie termică este Compania Municipală Termoenergetica București SA (CMTEB), societate pe acțiuni, cu sediul în București, având aceiași 3 acționari ca și ADITBI, și al cărui obiectiv strategic este oferirea de servicii de utilitate publică prin utilizarea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică din municipiul București și în localitățile limitrofe din județul Ilfov.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Compania Municipală Termoenergetica București S.A este înființată prin HCGMB nr.145/11.03.2019, și are ca obiect principal de activitate furnizarea de abur și aer condiționat, cod CAEN 3530, pentru asigurarea prestării serviciului public de alimentare cu energie termică a consumatorilor.

Compania Municipală Termoenergetica București S.A. este operatorul sistemului public de alimentare cu energie termică începând cu data de 01.12.2019, dată la care a intrat în vigoare Contractul de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare, în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, nr. 7/29.11.2019. Sistemul public de alimentare cu energie termică asigură aproximativ 72% din necesarul de energie termică al Capitalei și este format din consumatori de tip casnic care reprezintă 93% dintre consumatorii alimentați, restul fiind de tip social și industrial (instituții publice și agenți economici).

II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ

2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică

Serviciul public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de ADITBI se desfășoară cu respectarea prevederilor legislației europene și naționale, cadrul legislativ aplicabil fiind menționat în preambulul Contractului de delegare a gestiunii directe a serviciului, nr. 7/29.11.2019, după cum urmează:

- Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 196/2021 pentru modificarea și completarea Legii serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, pentru modificarea alin. (5) al art. 10 din Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică și pentru completarea alin. (3) al art. 291 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 91/2007, privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 92/2007, privind aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 66/2007, privind aprobarea metodologiei de stabilire, ajustare sau



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

modificare a prețurilor și tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat, exclusiv energia termică produsă în cogenerare, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice, cu modificările și completările ulterioare;
- alte dispoziții legale în vigoare aplicabile.

III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR

În conformitate cu prevederile Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică din arealul deservit de ADITBI, care reglementează desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată în scopuri publice și industriale pentru încălzirea și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, relațiile dintre operator și utilizator precum și documentația minimă pentru desfășurarea activității și modul de întocmire a acesteia, în anul 2022 au fost efectuate verificări la sediile operatorului și s-a constatat existența și valabilitatea următoarelor documente:

- licență pentru prestarea serviciului de alimentare cu energie termică;
- autorizațiile privind emisiile de gaze cu efect de seră;
- certificarea privind sistemul de management al calității;
- certificarea privind sistemul de management al mediului;
- certificarea privind sistemul de management al sănătății și securității în muncă;
- existența și modul de implementare a procedurilor operaționale la nivelul CMTEB.

Activitatea de monitorizare a indicatorilor de performanță s-a efectuat în conformitate cu prevederile Anexei 9 la contractul de delegare nr. 7/29.11.2019 – "Metodologia de monitorizare a indicatorilor de performanță prevăzuți în Regulamentul serviciului" - prin verificarea informațiilor transmise trimestrial de Compania Municipală Termoenergetică București, centralizarea și analizarea datelor din perspectiva încadrării valorilor indicatorilor de performanță anuală în limitele contractuale.

Conform prevederilor contractuale, precum și Anexei nr. 8 "Indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică", indicatorii de performanță monitorizați, ca măsură a desfășurării activităților ce compun serviciul delegat, sunt structurați astfel:

- a) racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- b) întreruperea serviciului de producere/transport/distribuție a energiei termice;
- c) calitatea energiei termice;
- d) contractarea energiei termice;
- e) măsurarea și facturarea energiei termice;
- f) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor.



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, căm. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Activitățile au fost monitorizate pe servicii, conform structurii organizatorice a operatorului, respectiv:

Activitatea de producere	Divizia Centrale Termice	Centrala Termică de Zonă Casa Presei Libere
		Centrale Termice de Cvtartal
Activitatea de transport	Divizia Rețea Primară	Secția Rețea Primară Sud
		Secția Rețea Primară Vest
		Secția Rețea Primară Progresul
		Secția Rețea Primară Grozăvești*
Activitatea de distribuție	Divizia Distribuție	Secția Distribuție Sector 1
		Secția Distribuție Sector 2
		Secția Distribuție Sector 3 Titan
		Secția Distribuție Sector 3 Vitan
		Secția Distribuție Sector 4
		Secția Distribuție Sector 5
		Secția Distribuție Sector 6 Drumul Taberei
		Secția Distribuție Sector 6 Militari
Activitatea de furnizare	Direcția Comercială	Serviciul Clienți
	Direcția Economică	Serviciul Facturare

*Secția Rețea Primară Grozăvești a fost înființată prin Decizia Consiliului de Administrație al CMTEB nr. 6/18.04.2022 și a intrat în vigoare începând cu data de 01.05.2022.

Prestarea serviciului delegat se evaluează prin prisma analizei indicatorilor de performanță specifici fiecărei activități, astfel:

3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	30	109
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	150	0



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	10	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	50	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0
	c) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 (ore)	-
P 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4	0
	b) Durata întreruperilor programate	15 zile lucrătoare (revizie)	-
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P 2	Calitatea energiei termice		
P 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1	0
P 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	10% din cazuri	0
P 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
P 3	Randamentul centralei		
P 3.1	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	84,13% (la puterea calorică inferioară a combustibilului)	91,91%
P 3.2	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică livrată [m ³ /Gcal])	3 m ³ /Gcal	2,89 m ³ /Gcal
P 4	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P 4.1	Numărul total de sesizări scrise	25% din total contracte	0,0
P 4.2	Procentul din totalul de la punctul P 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	-
P 5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici		0
P 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT Cvartal

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT, altele decât cele accidentale	5 întreruperi / CT / an	57
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	40 utilizatori / CT / an	2 112
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	6 întreruperi / CT / an	58
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	40 utilizatori / CT / an	1 117
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	10% din totalul de întreruperi accidentale	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 ore	01:57
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la CT	4 întreruperi programate / CT / an	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate la CT	15 zile lucrătoare revizie / CT	-
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT	40 utilizatori / CT / an	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P2	Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT	10% din numărul utilizatorilor ce utilizează serviciul	110
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	25% din totalul de reclamații pe calitate	1
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
P3	Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din numărul total contoare	0
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P 3.1 care sunt justificate	10%	0

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95%	100%
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	5 sesizări / CT / an	0
P4	Pierderea de energie termică la centrale termice		
P4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrală termică și cea facturată (%))	13%	10,49%
P4.2	Consum specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,6 m ³ /Gcal	0,13 m ³ /Gcal
P5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici	3	0
P5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
P6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P6.1	Numărul total de sesizări scrise	2,00% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	82
P6.2	Procentul din totalul de la punctul P 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 1	Înteruperea serviciului de transport a energiei termice		
T 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	14 întreruperi / an	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	955 PT/MT	4
T 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	1216 întreruperi / an	2 829
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	4000 ST, PT și MT	14 319
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	8% din total întreruperi accidentale	22
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12:00 ore	19:29
T 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	400 întreruperi / an	170
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24:00 ore	22:28
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1432 ST, PT și MT	1235
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	8
T 2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea [%])	23,00%	31,53%
T 3	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	3,5 m ³ /Gcal	6,3 m ³ /Gcal
T 4	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport		
T 4.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic transportat diferențiat pe tipuri de agenți termici	10	0
T 4.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, căm. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 5	Calitatea energiei termice		
T 5.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	10% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	49
T 5.2	Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	25% din total reclamații privind calitatea	0
T 5.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
T 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
T 6.1	Numărul total de sesizări scrise	15% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	1 012
T 6.2	Procentul din totalul de la punctul T 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	88,20%

3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 1	Înteruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	265	24
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7 177	193
D 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	9 000 întreruperi	5 533
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88 300 racorduri termice	122 810
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	2,5% din total întreruperi accidentale	89
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	4:00 ore	3:59

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1 432 întreruperi/an	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate	12:00 ore	00:00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5 120 racorduri termice	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	5,00% din întreruperile programate	0
D 2	Calitatea energiei termice		
D 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	9 980 reclamații (1% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul)	45 688
D 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	15% din total reclamații privind calitatea	2 424
D 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0%	0
D 3	Măsurarea energiei termice		
D 3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din contoare	80
D 3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D 3.1 care sunt justificate	41,00%	16,2%
D 3.3	Procentul de solicitări de la punctul D 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95,00%	87,50%
D 3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	2%/contoare	0
D 3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,00%	99,27%
D 4	Pierderea rețelelor de distribuție		
D 4.1	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 [%])	11,50%	12,56%
D 4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,5 m ³ /Gcal	2,35 m ³ /Gcal

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 5	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de distribuție		
D 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic distribuit diferențiat pe tipuri de agenți termici	20	0
D 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
D 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
D 6.1	Numărul total de sesizări scrise	2% din consumatorii care utilizează serviciul	8 543
D 6.2	Procentul din totalul de la punctul D 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,0%	90,3%

3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 1	Contractarea energiei termice		
F 1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	100,00%	0
F 1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (de la depunerea documentației complete)	90,00%	0
F 1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0	0
F 1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	0
F 2	Măsurarea/Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F 2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	2,5% din numărul de contracte în vigoare la data raportării	230

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 2.2	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	40% din numărul de reclamații privind facturarea	100
F 2.3	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	15% din numărul de reclamații privind facturarea	121
F 2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5 reclamații	0
F 2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	20%	0
F 2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	80%	0
F 3.1	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F 3.1.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	5% din numărul de contracte	7
F 3.1.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	90,00%	0
F 3.1.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	5% din total contracte	0
F 3.1.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	100,0% din cazuri	0
F 3.1.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0,0%	0
F 3.2	Indicatorii garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F 3.2.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	1,0% din total contracte	839
F 3.2.2	Numărul de cereri de la punctul F 3.2.1 pentru care s-au acordat reduceri	100,0% din solicitări justificate	68
F 3.2.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	0,003% din total energie vândută	872,35
F 4	Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice		
F 4.1	Numărul de sesizări scrise	3 267 sesizări (23% din totalul de	583



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
		contracte sau 0,25% din consumatori care utilizează serviciul)	
F 4.2	Procentul din totalul de la punctul F 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100%	100,0%
F 5	Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice vândute/furnizate		
F 5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	1,00% din total contracte	0
F 5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	1,00%	0
F 5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0	0
F 6	Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
F 6.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul energetic de interes local (furnizarea agentului termic), diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	10	0
F 6.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de furnizare a agentului termic până la furnizarea agentului termic este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
F 7	Prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.)/Audiențe		
F 7.1	Numărul de audiențe ținute (față de solicitările de audiențe)	100%	299
F 7.2	Țiimp mediu de rezolvare (zile)	20 zile	10

În conformitate cu prevederile Contractului de delegare nr.7/29.11.2019, nerespectarea indicatorilor de performanță de către Compania Municipală Termoenergetica București S.A. conduce la aplicarea de penalități, al căror quantum este stabilit pentru fiecare indicator în Anexa nr.8 la contractul de delegare.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Producerea energiei termice

CTZ Casa Presei Libere

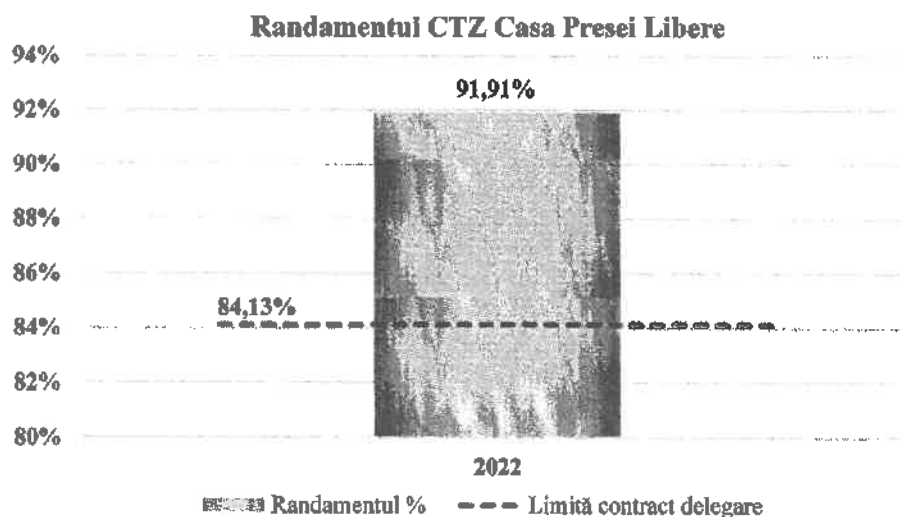
Centrala Termică de Zona Casa Presei Libere (CTZ) produce agent termic sub formă de apă fierbinte pentru sistemul de termoficare din București. Capacitatea instalată a centralei este de 85,8 Gcal/h, din care disponibilă 60 Gcal/h, alimentând cu agent termic punctele termice din zona de Nord a Bucureștiului.

Lungimea totală a traseului primar aferent Casa Presei Libere (CTZ) este de 0,4 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 1,1 km.

În CTZ Casa Presei Libere sunt instalate 6 cazane de apă fierbinte și două cazane de abur. Aburul se folosește exclusiv pentru prepararea apei de adaos.

Indicatorul de performanță relevant pentru serviciul de producere a energiei termice din CTZ Casa Presei Libere îl reprezintă randamentul centralei, care s-a situat în anul 2022 la un nivel de 91,91%, încadrându-se în limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv nivelul minim de 84,13%.

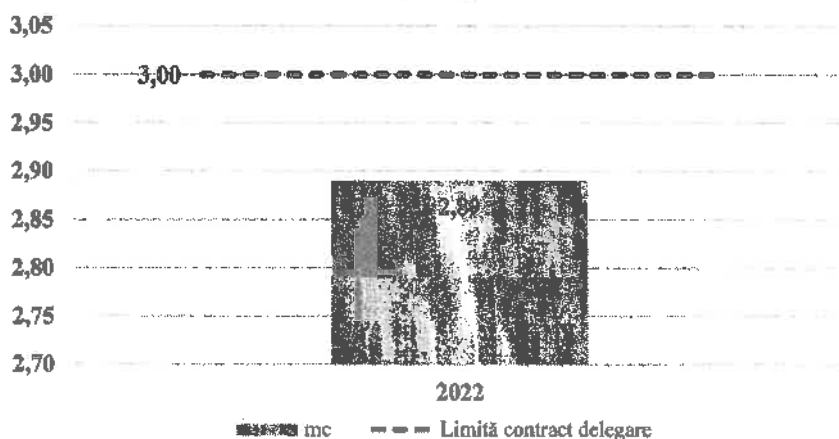
Randamentul ridicat al centralei se datorează implicării operatorului regional în îmbunătățirea calității serviciului de producere a energiei termice, concretizată prin lucrările de reparații capitale la unul din cazanele existente în incinta CTZ Casa Presei Libere.



Centrala Termică de Zona Casa Presei Libere (CTZ) în anul 2022 a produs o cantitate de energie termică de 81 919,17 Gcal și a livrat 80 769,93 Gcal.

Totodată, avariile survenite în rețeaua primară au avut ca efect creșterea consumului specific de apă de adaos până la valoarea de 2,89 m³/Gcal, valoare ce se încadrează în limita de 3,00 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.

Consumul specific apă de adaos Casa Presei Libere (CTZ)



În anul 2022, la CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 109 întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale, generate de apariția avariilor în rețeaua primară.

Centralele Termice de Cvartal

În Municipiul București sunt utilizate 46 de Centrale Termice de Cvartal (CT), din care 38 sunt modernizate, și a căror capacitate instalată totală este de 222,30 Gcal/h.

Lungimea totală a traseului secundar aferent Centralelor Termice de Cvartal (CT) este de 49,95 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 199,78 km, din care 131,24 km au o vechime mai mare de 25 de ani.

În anul 2022, la Centrale Termice de Cvartal au fost înregistrate 57 întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale, astfel:

- 11 întreruperi determinate de întreruperea alimentării cu energie electrică;
- o întrerupere ca urmare a unei lucrări efectuate de ELSACO;
- 13 întreruperi cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB;
- 32 întreruperi cauzate de întreruperea alimentării cu gaze naturale de către furnizorul de gaze.

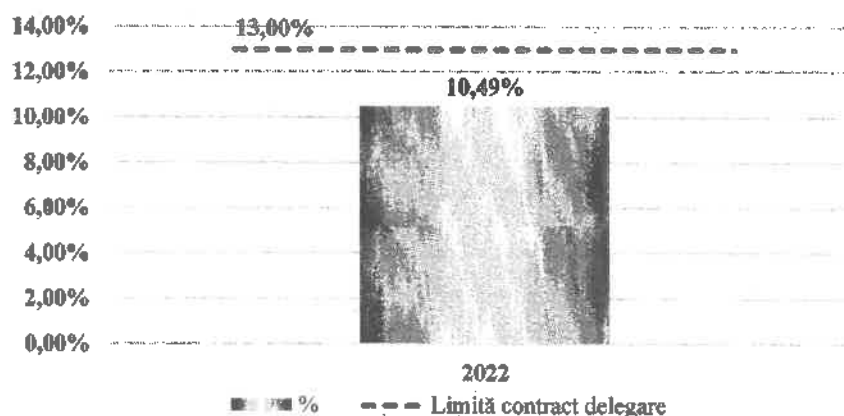
În anul 2022, au fost 58 întreruperi accidentale la CT de Cvarțial, încadrându-se în limita admisibilă conform contractului de delegare, respectiv 276 întreruperi, în urma cărora au fost afectați un număr de 1117 utilizatori.

Centrala cu cele mai multe întreruperi accidentale au fost la CT Floreasca, unde au fost înregistrate un număr de 7 întreruperi/an, depășind ușor limita contractuală, respectiv 6 întreruperi/CT/an.

Depășirea acestui indicator de performanță se datorează faptului că CT Floreasca a fost pusă în funcțiune în anul 1958 și se impune necesitatea re tehnologizării rețelelor termice secundare aferente centralei, care nu mai îndeplinesc condițiile de exploatare în siguranță și de eficiență energetică.

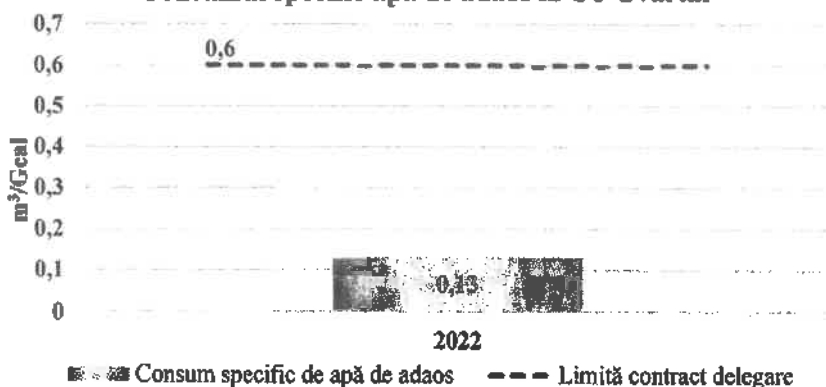
Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a centralelor termice de Cvarțial a înregistrat în anul 2022 un procent de 10,49%, încadrându-se în limita admisibilă conform contractului de delegare, respectiv 13,0%.

Pierderea de energie termică la CT Cvarțial



Consumul specific de apă de adaos în Centralele Termice de Cvarțial în anul 2022 a înregistrat o valoare de 0,13 m³/Gcal, păstrându-se sub limita maximă admisă de 0,6 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.

Consumul specific apă de adaos la CT Cvarțial





ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Un alt indicator care nu s-a încadrat în limita contractuală, ce vizează calitatea serviciului prestat în centralele de cvartal este *P6.1 "Numărul total de sesizări scrise"*. Valoarea acestuia este de 82, depășind limita aprobată prin contract, respectiv 28.

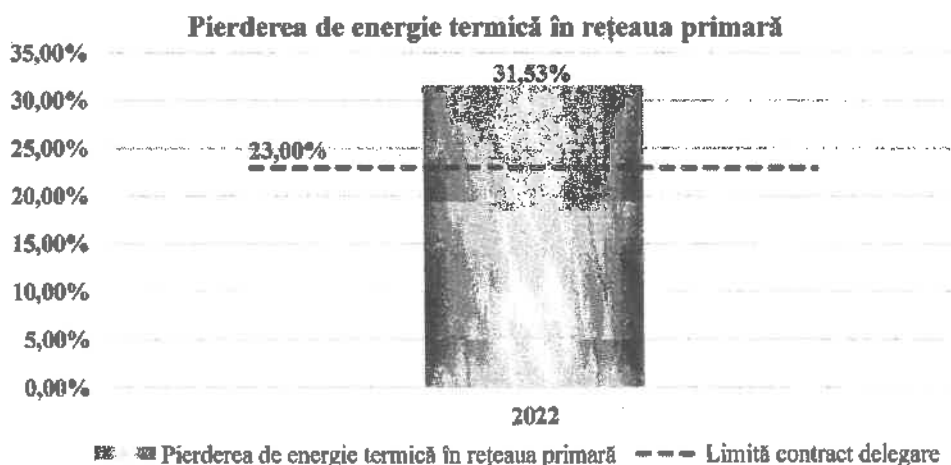
Depășirea acestui indicator de performanță se datorează avariilor apărute în rețeaua de distribuție a centralelor termice de cvartal, stării precare a rețelei și a deficitului de personal disponibil, implicat în remedierea lor.

Transportul energiei termice

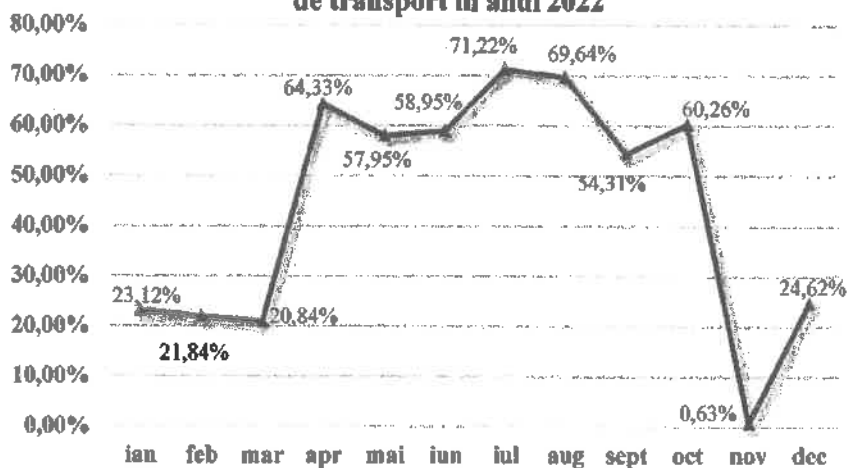
Rețeaua primară are o lungime totală a traseului de 438,02 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 883,06 km.

Pentru asigurarea furnizării serviciului de alimentare cu energie termică în condiții de continuitate, sistemul de termoficare a funcționat în regim permanent, existând totuși limitări locale în funcționare, în anumite zone ale orașului, aduse la cunoștința consumatorilor, fiind cauzate de deranjamente în rețelele de utilități (electricitate, apa, gaze...) sau de lucrările de remediere a avariilor apărute pe conductele de termoficare. Remedierea avariilor pe circuitul primar este un proces complex, care se desfășoară în condiții deosebite, date fiind starea avansată de uzură a conductelor de diametre mari, accesul dificil la acestea, vecinătatea rețelelor altor furnizori de utilități dar și temperatura și umiditatea crescute, acumulate în canalul termic ca urmare a producerii avariilor.

Aceste evenimente au condus la un nivel crescut al pierderii de energie termică în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2022 un procent de 31,53%, situându-se peste limita admisă în contractul de delegare, respectiv 23,00%.

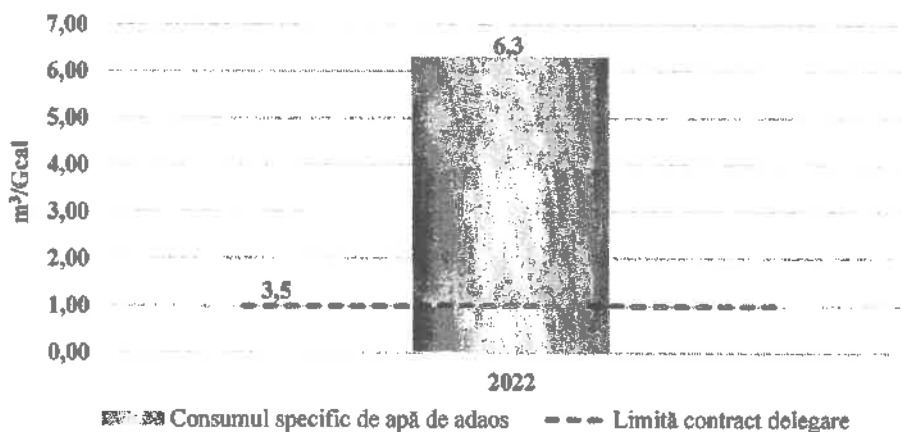


Pierderea procentuală de energie termică din rețeaua de transport în anul 2022

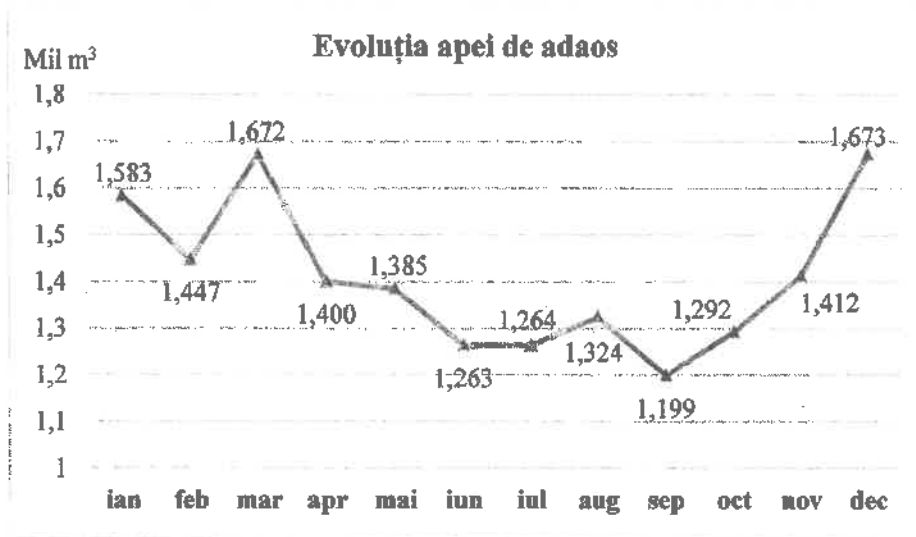


Un alt indicator de performanță relevant este consumul specific de apă de adaos în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2022 o valoare de 6,3 m³/Gcal, depășind limita admisă prin contract, respectiv 3,5 m³/Gcal.

Consumul specific de apă de adaos în rețeaua de transport



Creșterea acestui indicator reprezintă o consecință firească a creșterii pierderii apei de adaos din rețea, a cărei valoare medie anuală a fost în jur de 1,4 milioane m³/lună, atingând un vârf în lunile martie și decembrie 2022, unde a atins valoarea de aproximativ 1,6 milioane m³.



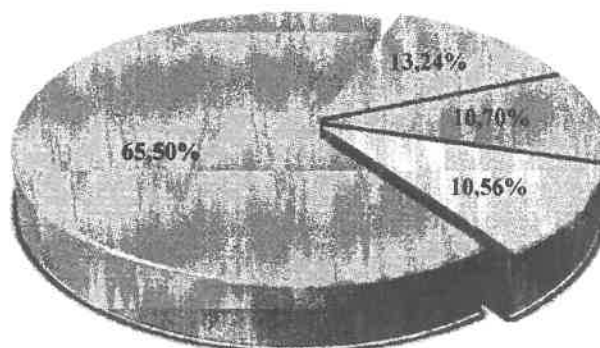
Principalele cauze care au generat pierderile de agent termic în rețeaua de transport au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- deteriorarea și în unele situații, chiar lipsa izolației conductelor;
- supradimensionarea rețelei, ca urmare a dispariției consumatorilor industriali și scăderii necesarului de consum al populației, determinat în principal de reabilitarea termică a blocurilor;
- creșterea temperaturilor ca urmare a încălzirii globale (lunile de iarnă sunt caracterizate prin temperaturi exterioare din ce în ce mai ridicate, ceea ce determină scăderea numărului de zile de furnizare a energiei termice pentru încălzire).

În anul 2022, în rețeaua primară, au fost înregistrate un număr de 2 829 întreruperi accidentale, depășind limita maximă admisă prin contractul de delegare, respectiv 1 216.

Cauza principală a creșterii numărului de avarii constă în gradul avansat de coroziune a conductelor, datorat în primul rând vechimii depășite a acestora (peste 65% din conducte au o vechime mai mare de 25 ani), prezentată în graficul de mai jos:

Vechimea rețelei de transport



■ <10 ani ■ 10-20 ani ■ 20-25ani ■ >25ani

Totodată, în ceea ce privește gradul de complexitate al manevrelor efectuate privind depistarea și remedierea avariilor pe circuitul primar, se constată o scădere semnificativă a numărului de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 de ore, în anul 2022 înregistrându-se un număr de 22, încadrându-se în limita admisibilă de 227, conform contractului de delegare.

Indicatorul de performanță T6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice" a atins un nivel de 88,20%, mai mic decât cel aprobat prin contract, de 100%.

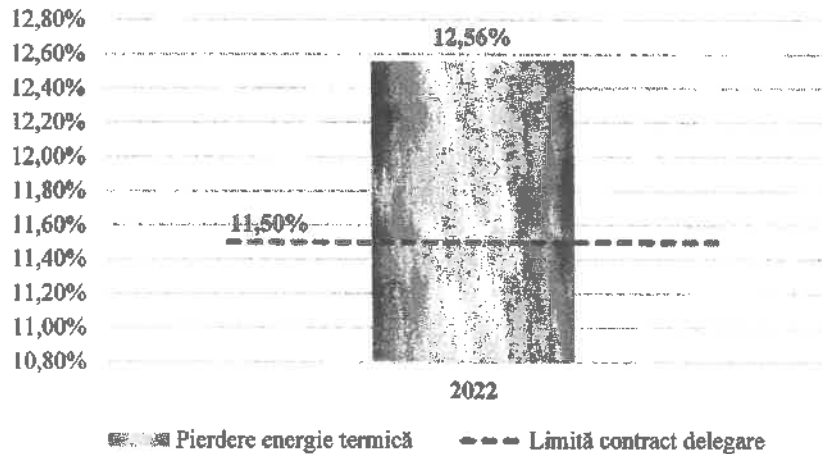
Nerespectarea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise, avariilor multiple, și deficitului de personal disponibil, implicat în remedierea avariilor (în special sudori, instalatori).

Distribuția energiei termice

Lungimea totală a traseului rețelei de distribuție este de 702,20 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 2 762,90 km.

Principalul indicator de performanță ce caracterizează rețeaua de distribuție, respectiv pierderea de energie termică a înregistrat în anul 2022 un procent de 12,56%, situându-se peste limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv 11,50%, așa cum este evidențiat în graficul următor:

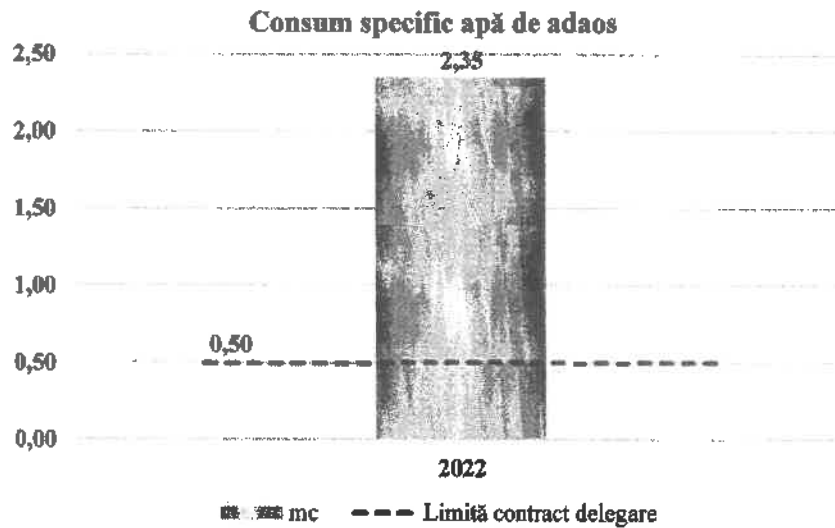
Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție



Cauzele care au condus la atingerea acestui nivel ridicat al pierderilor sunt:

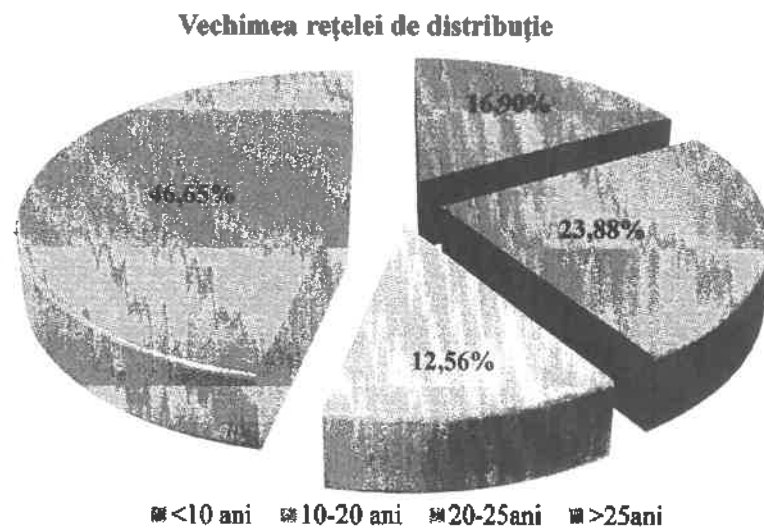
- remedierea avariilor complexe, apărute ca urmare a uzurii avansate a rețelei termice de distribuție (aproximativ 47 % din rețeaua secundară de distribuție are o vechime mai mare de 25 ani) și care au necesitat deseori efectuarea de săpături în carosabil sau decopertări ale galeriilor de termoficare și canalelor termice amplasate în spații prevăzute cu sisteme de irigații sau de semaforizare, în spații dotate cu stâlpi de iluminat care necesită relocare sau în spații verzi amenajate care necesită refacere, având ca efect creșterea duratei de remediere până la reluarea alimentării cu agent termic;
- supradimensionarea conductelor din cauza debransărilor și a scăderii consumurilor datorate izolării termice a blocurilor a condus la scăderea gradului de utilizare a rețelei față de capacitatea ei proiectată;
- inundarea canalului termic în urma infiltrațiilor de apă rece și de canalizare, fapt ce a condus la deteriorarea în mare parte a izolației termice;
- funcționarea defectuoasă a echipamentelor din punctele termice/modulele termice, depășite fizic și moral.

În ceea ce privește consumul specific de apă de adaos înregistrat în rețeaua de distribuție, în anul 2022 evidențiem faptul că acesta a avut un trend ascendent, înregistrând o valoare de 2,35 m³/Gcal, depășind limita contractului de delegare, respectiv de 0,50 m³/Gcal, așa cum este prezentat în graficul următor:



Principalele cauze ale pierderilor de agent termic în rețeaua de distribuție, au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- gradul sporit de deteriorare a conductelor ca urmare a vechimii acestora.



Indicatorul de performanță D1.2.a) " Numărul de întreruperi accidentale " a înregistrat o valoare de 5 533, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv de 9 000 de întreruperi accidentale.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Totodată, Indicatorul de performanță D1.2.b) *"Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori (racorduri)"* a înregistrat în anul 2022 o valoare de 122 810, depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 88 300.

Indicatorul de performanță D2.2 *"Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului"* a înregistrat în anul 2022 o valoare de 2 424, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv 6 854.

Indicatorul de performanță D6.2 *"Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice"* a atins un nivel de 90,37%, cel prevăzut în contractul de delegare fiind 100%.

Neîndeplinirea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise ce au necesitat soluționare într-un interval scurt de timp, eforturile depuse pentru remedierea definitivă a problemelor semnalate de petenți, simultan cu activitățile complexe ce au fost necesare pentru remedierea avariilor frecvente.

Furnizarea de energie termică

În urma verificării indicatorilor de performanță specifici activității de furnizare, realizați în anul 2022, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate 230 reclamații privind facturarea. Dintre acestea, 100 reclamații au fost rezolvate în 10 zile, încadrându-se în limita contractuală, respectiv 137;
- au fost înregistrate 121 reclamații privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, depășind limita contractuală, respectiv 52;
- au fost înregistrate 839 cereri de acordare reduceri ale facturilor, din care pentru 68 cereri s-au acordat aceste reduceri;
- cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate a fost de 872,34 Gcal.

Cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate se datorează creșterii numărului de clienți cărora le-a fost furnizat serviciul sub standardele asumate prin contractul dintre furnizor și utilizator. Acest lucru a fost puternic influențat de creșterea numărului de avarii apărute în rețeaua de transport și manevrelor efectuate pentru schimbarea alimentării punctelor termice de la o sursă la alta, precum și avariilor din rețeaua de distribuție.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

În anul 2022, cei mai relevanți indicatori de performanță pentru sistemul de termoficare, pierderea de energie termică și consumul specific de apă de adaos, au avut următoarea evoluție, respectiv:

- În rețeaua primară, ponderea pierderilor de energie termică a înregistrat valoarea de 31,53%, în creștere cu 2,95 puncte procentuale față de anul 2021 (28,58%), peste limita maximă admisă prin contract, respectiv 23%. Consumul specific de apă de adaos pentru anul 2022, a fost înregistrată o valoare de 6,3 m³/Gcal, în slabă scădere comparativ cu anul 2021, când a atins valoarea de 6,4 m³/Gcal, având o valoare peste limita maximă admisă prin contract, respectiv 3,5 m³/Gcal.
- În rețeaua secundară, ponderea pierderilor de energie termică a înregistrat valoarea de 12,56%, fiind cu 0,61 puncte procentuale mai mare decât în anul 2021 (11,95%), depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 11,50%. În ceea ce privește consumul specific de apă de adaos, se constată o creștere în anul 2022, de 2,35 m³/Gcal, comparativ cu anul 2021, când a fost înregistrată o valoare de 0,21 m³/Gcal, depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 0,50 m³/Gcal.

Interacțiunea cu consumatorii, mediere litigii între furnizor și utilizator gestionate de ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov și-a exercitat rolul de mediator în soluționarea diferendelor apărute între utilizatori și operator. Au fost solicitate operatorului serviciului informații clarificatoare pentru aspectele sesizate de petenți și certificate prin documente transmise de aceștia. Etapele de desfășurare a activității de mediere au constat în studierea documentelor primite de la petent, contactarea telefonică a acestuia, solicitarea de informații suplimentare la operator și stabilirea soluțiilor optime de rezolvare a diferendelor. Astfel, reprezentanții CMTEB au soluționat aspecte sesizate în termenele agreeate pentru stingerea litigiului (remediarea deficiențelor în alimentarea cu agent termic pentru încălzire și apă caldă de consum sau, după caz, acordarea de diminuări la factura emisă ulterior). În alte cazuri, reclamațiile s-au soluționat cu desfășurarea unor întâlniri concrete de conciliere la care au participat toate părțile implicate.

Pentru a facilita accesul consumatorilor la informații, este necesară actualizarea în timp real a informațiilor postate pe site-ul CMTEB cu privire la apariția avariilor și a timpului estimat de remediere a acestora. Acest lucru se poate face acum prin aplicația TERMOALERT, o soluție prin care compania comunică în timp real informații cu privire la starea sistemului centralizat de termoficare din Municipiul București.

Utilizatorii TERMOALERT pot primi notificări cu privire la orice avarie sau întrerupere în furnizarea agentului termic care intervine în zona lor, motivul opririi temporare a serviciului, evoluția lucrărilor de remediere și data preconizată pentru reînceperea furnizării serviciului.

IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI

În vederea asigurării calității și continuității serviciului public de alimentare cu energie termică, este necesară demararea sau, după caz, finalizarea acelor investiții capabile să conducă la diminuarea pierderilor de agent termic în sistem și reducerea costurilor de operare, în special cele asumate prin *Anexa nr. 5 la Contractul de Delegare, Programul de investiții pe anul 2023 cu finanțare din fonduri proprii și Planul anual de asigurare a mentenanței la obiectivele din cadrul CMTEB pentru anul 2023.*

Investițiile finanțate din fonduri proprii pe anul 2023, aprobate prin Programul de investiții pentru anul 2023, sunt executate cu forțe proprii și/sau firme terțe și se împart în:

I. Obiective de investiții în continuare

1. Expertizare, proiectare și lucrări de consolidare cămine de termoficare - reprezintă servicii de proiectare pentru consolidarea căminelor C1MB și Releului din sectorul 3:

- Releului – cămin de importanță majoră, amplasat pe Magistrala III Sud, construit în anii 1970, dotat cu armături de sectorizare care asigură alimentarea cu agent termic primar a sectoarelor administrative 2, 3 și 4;
- C1MB – cămin amplasat pe Magistrala II SUD - tronsonul CS5 Bobocica-C2MB-C5MB, construit în anii 1960-1970.

2. Eficientizarea alimentării cu energie termică a consumatorilor arondați la CT 13 Bucureștii Noi - presupunând lucrări de deviere a traseului care alimentează Vila 11 din str. Panciu nr. 11, sector 1.

3. Eficientizarea alimentării cu energie termică a consumatorilor arondați la CT 10 Bucureștii Noi – lucrări de transformare a centralei termice 10 Bucureștii Noi în punct termic și de înlocuire a rețelei termice secundare și a racordului de agent termic primar.

4. Modernizare CT Floreasca – lucrări aferente modernizării centralei termice.

II. Obiective de investiții noi

1. Eficientizarea funcționării punctelor termice din zonele Berceni, Giurgiului și Olteniței – 24 puncte termice și 16 module termice - obiectivul prevede eficientizarea funcționării a 24 puncte termice și a 16 module termice din zona Berceni.

2. Mărirea capacității de alimentare cu apă rece de adaos la CTZ Casa Presei - Stația de dedurizare, pusă în funcțiune în anul 1996, produce apă dedurizată necesară pentru adaosul în circuitul termic al CTZ Casa Presei. Funcționarea acesteia este în regim continuu, în ultimii ani necesarul apei de adaos din circuitul termic fiind peste capacitatea de producție a stației.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

3. Montare dispozitive pentru măsurare debite și identificare pierderi - Achiziția și montarea respectivelor dispozitive prezintă următoarele avantaje: monitorizarea în timp real a pierderilor, reducerea timpului de depistare a avariilor, identificarea imediată a apariției de pierderi noi și măsurarea efectivă a eficienței intervențiilor executate.

4. Modernizare traseu rețea primară - Proiectul prevede montarea de conducte preizolate cu sistem de supraveghere și semnalizare avarii care vor conduce la identificarea imediată a apariției de pierderi noi și îndeplinirea indicatorilor de performanță prin asigurarea serviciului din punct de vedere calitativ și cantitativ, precum și creșterea siguranței în exploatare a rețelelor de termoficare.

5. Montare panouri solare la PT Ramuri Tei și PT 2 Fundeni

În prezent, datorită distanțelor foarte mari ale punctelor termice Ramuri Tei și 2 Fundeni, față de sursă, adică CTE Sud, nu se poate asigura furnizarea agentului termic la parametrii corespunzători pentru prepararea apei calde de consum în intervalul orelor de vârf. Pentru asigurarea în condiții optime a furnizării apei calde de consum locuitorilor deserviți de punctele termice menționate, Compania își propune să se folosească de energia solară, cu ajutorul panourilor solare care vor fi amplasate pe acoperișul clădirilor celor două puncte termice și prin echiparea PT-urilor cu instalații și echipamente de producție a apei calde de consum, utilizând energia solară.

6. Modernizare rețele termice aferente PT 2 și 6 Aviației - obiectivul constă în finalizarea execuției lucrărilor de modernizare a rețelelor aferente celor 2 PT-uri.

7. Modernizare rețele termice secundare aferente a 15 puncte termice care deservește consumatori casnici - În prezent, starea tehnică a rețelei termice secundare impune lunar lucrări de reparații și intervenții pentru remedierea avariilor apărute în funcționarea conductelor de încălzire, apă caldă de consum și recirculație. Pentru înlăturarea deficiențelor în funcționare, reducerea pierderilor tehnologice de energie termică și asigurarea continuității alimentării cu energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum la parametrii cantitativi și calitativi solicitați de consumatori este necesară și oportună înlocuirea conductelor existente cu conducte noi, performante și cu fiabilitate mare.

8. Modernizare a 6 centrale termice de cvartal - CT Ferentari Depou, CT Rosetti, CT Luterană, CT Știrbei Vodă, CT Direcție, CT 18A. Aceste centrale termice au fost puse în funcțiune în anii 1960, iar echipamentele din dotarea acestora funcționează cu randamente scăzute. Prin modernizarea acestora, se urmărește respectarea legislației în vigoare, utilizarea tehnologiilor moderne care va îmbunătăți randamentul de producere a energiei termice, ceea ce va conduce la o sensibilă economie a combustibilului utilizat (gaze naturale).

9. Modernizare rețele termice aferente CT Floreasca

Având în vedere necesitatea re tehnologizării rețelelor termice secundare aferente CT Floreasca, care nu mai îndeplinesc condițiile de exploatare în siguranță și de eficiență energetică, se impune efectuarea lucrărilor de modernizare.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

10. Eficientizarea funcționării modulelor termice din ansamblul Jiului Pajura și D Chibrit

Proiectul va avea ca obiect înlocuirea echipamentelor de automatizare din componența modulelor termice, care sunt în mare parte nefuncționale, au un grad ridicat de uzură fizică și morală și necesită a fi înlocuite cu alte echipamente compatibile.

11. Montare module termice Sector 6 - 5 Stații Centralizate

Proiectul prevede transformarea a 5 stații centralizate, 4-5, 6-7, 8-9, 11 și 14 Armata Poporului, în modul termic.

12. Extindere rețea primară pentru racordare clienți noi

Obiectivul presupune racordarea la sistemul centralizat de termoficare a unui bloc nou de locuințe din *Complexul Vulcan Residence* din str. Mihail Sebastian nr. 88A, Sector 5, cu un număr de niveluri P+11E+12R (2 scări) și un număr de 254 apartamente.

În prezent imobilul se afla în construcție, fiind în proporție de 80-90% construit.

Obiectivul poate fi extins pe măsură ce apar noi solicitări de racordare la rețeaua de termoficare.

13. Construcție platformă depozitare exterioară betonată, modernizare magazie bunuri și clădire spațiu administrativ - locația depozitului CMTEB din Bd. Preciziei - reabilitarea spațiilor de depozitare exterioare și interioare din locația depozitului central din Bd. Preciziei nr. 19, în vederea îndeplinirii condițiilor legislației economice, de mediu, SSM și ISU.

14. Modernizare Depozit central - Bd. Timișoara

Scopul acestei propuneri îl reprezintă asigurarea unor condiții de muncă optime și facile angajaților Depozitului central, o mai bună organizare teritorială a materialelor în funcție de încadrarea în gestiuni și regăsirea în teren, implicit, asigurarea unui proces de muncă bine organizat.

IV. Alte cheltuieli de investiții

A. Dotări independente și componente pentru modernizarea mijloacelor fixe existente - componente care modernizează rețelele și instalațiile termice (vane, compensatori, pompe), alte echipamente și utilaje necesare pentru dotarea echipelor - forțe proprii care intervin în teren pentru executarea lucrărilor de modernizare, de reparații și de avarii, contoare de energie termică în vederea înlocuirii celor defecte, echipamente hardware și software;

B. Cheltuieli cu studii/documentații - cheltuieli estimate pentru elaborarea de documentații tehnico-economice aferente obiectivelor de investiții prezente și viitoare.

C. Cheltuieli neprevăzute - vor fi folosite pentru cheltuieli neplanificate la capitolele anterioare.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Lucrări de intervenții de primă urgență

În vederea stabilizării sistemului de termoficare, pentru reabilitarea rețelei primare de transport a energiei termice, CMTEB derulează în cadrul Programului de Investiții pentru anul 2023, din fondul de reparații, lucrări de intervenții de primă urgență.

Pentru anul 2023 au fost prevăzute următoarele lucrări:

• *Secția Rețea Primară Sud*

- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CV2 - CV3' Vergului
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CV2 - CV1 - CET TITAN
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM 7 - CM 7/1, Morarilor
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM 7/1 -CM 7/3, Morarilor
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM 7/1 - CG Pompieri
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CP3-CI10 Pantelimon
- Magistrala I Sud - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM7-CM6 Bd. Basarabia
- Magistrala I Sud - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM6-CM4 Bd. Basarabia
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CI1-CI2, Iancului
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CV3 și CV2 Victor Manu
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM13 și Bretea IOR, 1 Muncii
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFI5 și CP8
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CI8 și CI9
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CC3 și CU1
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CMV1 și CV2
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM3 și CR Ministerul de Finanțe
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM1 și CR PT 5 Mărășești
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM1 și CM1
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF2 și CF3 Nod Abator
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F15 și C Releului
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F7 și F8 Splaiul Unirii
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F8 și F7 Lira
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F14 și F15 Splaiul Unirii
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F11 și F12 Splaiul Unirii

• *Secția Rețea Primară Vest*

- LOT 1-Dn 250/100 mm Tronson de rețea termică primară cuprins între CM27/3-PT ICPB-Liceul Petru Poni
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM20/7 și PT 10 LINIEI
- Tronsonul de rețea termică primară bretea cuprins între căminele CM14/1 și PT 2



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

PLACARE

- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CR PT 12/4 și CR PT 13/4
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM14/7 și CM14/9
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C3 și C5
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CR1 și CR2
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM5 și FB6

- **Secția Rețea Primară Progresul**
 - Tronson de rețea termică primară Progresul-Berceni-racord PT Bagdasar-2DN300mm, cuprins între căminele CS8-C2-Șos. Berceni
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG3 - CG4 Calea 13 Septembrie
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF6 și CS5 Str. Băiulescu
 - LOT 2-Dn 400 mm
 - LOT 8-Dn 1000 mm "Tronson de rețea termică primară cuprins între CS8 - CS17"
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CS5 și CDC

- **Secția Rețea Primară Grozăvești**
 - Magistrala II-III Grozăvești-Pipera - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele Pod Pipera-Cămin Promenada
 - Magistrala II-III Grozăvești-Pipera - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C8-Cămin C9
 - Magistrala II-III Grozăvești-Pipera - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C9-Cămin 11Aviației - cămin racord PT 3-4-5 Aviație - cămin racord PT6 Aviației
 - Magistrala I-III Vest Bd. Constructorilor- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C13 Intermeridian-Cămin CC2/5
 - Magistrala ICEM -Bd. Constructorilor -TRONSON între Cămin CC2-Cămin CC2/1
 - Magistrala ICEM -Bd. Constructorilor -TRONSON între Cămin CC2/1-Cămin CC2/5
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG7 și CG11
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG15 și C1 GRANT
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cimitirul "Sfânta Vineri" și căminul C2 Grant
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cimitirul "Sfânta Vineri" și str. Caraiman
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C13/10 și C13/11
 - Tronsonul de rețea termică primară b-dul Ion Mihalache - Piața Domenii
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C13/9 și C13/10
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele C13/2 și C13/9
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG23 și CG21



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Totodată, este recomandat a se continua implementarea portofoliului de investiții vizate prin cele nouă proiecte depuse de către Compania Municipală Termoenergetică București în cadrul Planului Național de Redresare și Reziliență – Redresarea Sistemului de Termoficare din București.

Realizarea investițiilor în sistemul de termoficare va conduce la reducerea pierderilor tehnologice, optimizarea funcționării sistemului, protecția mediului, reducerea costurilor de exploatare și mentenanță.

În urma analizei indicatorilor de performanță s-au identificat anumite aspecte care au un impact direct asupra prestării serviciului public de alimentare cu energie termică la nivelul arealului, după cum urmează:

- valoarea semnificativă a pierderilor de agent termic;
- valoarea semnificativă a pierderilor de energie termică;
- depășirea termenului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor utilizatorilor.

În acest sens, prezentăm o serie de măsuri necesare a fi implementate:

- modernizarea centralelor termice de cvartal rămase nemodernizate precum Floreasca, Amzei, Depou Ferentari, 18 A, Direcție, Luterană, Rosetti și Știrbei Vodă, care sunt echipate cu instalații depășite tehnic care generează pierderi semnificative de energie termică.
- analiza modului de funcționare și stabilirea măsurilor ce se impun în cazul unor centrale termice incluse în categoria celor modernizate la nivelul anilor 2000-2006, care înregistrează un nivel semnificativ al pierderilor de energie termică, cum ar fi: Ferentari Școală, Băneasa Agronomi, Ferentari 72, Mărășești 9-10, Păunașul Codrilor, Sălaj, Viilor, Viștea. Totodată CT Caporal Bălan care a fost modernizată în anul 2021, are pierderi semnificative de energie termică, cât și pierderi însemnate privind consumul specific de apă de adaos.
- în vederea menținerii sistemului în stare de funcționare și de siguranță, precum și a asigurării continuității serviciului de furnizare a energiei termice, trebuie continuate lucrările de primă urgență privind înlocuirea unor tronsoane de conducte;
- elaborarea și implementarea unui plan coerent de reducere a duratei de intervenție pentru remedierea avariilor din rețeaua de transport și distribuție;
- în vederea eficientizării activității, se impune angajarea de personal calificat pentru remedierea avariilor (sudori, instalatori), programarea și remedierea cât mai rapidă a avariilor existente, executarea de lucrări de înlocuire totală în regim de urgență a tronsoanelor de conducte cu grad mare de coroziune, continuarea activității de înlocuire a armăturilor de sectorizare în vederea limitării zonelor izolate și a consumatorilor afectați, completarea izolației conductelor acolo unde este posibil. În prezent la nivelul CMTEB se înregistrează un deficit substanțial de personal operațional calificat, media de vârstă a personalului existent fiind în jur de 55 de ani.
- elaborarea și implementarea unor proceduri pentru identificarea rapidă și adoptarea unor soluții provizorii de eliminare a pierderilor de agent termic, până la execuția lucrărilor de modernizare a conductelor aflate în stare critică, astfel:



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

- implementarea de tehnologii moderne de depistare a pierderilor de agent termic, de tip acustic (detector acustic scurgeri de apă), prin corelare (corelator digital pentru localizarea pierderilor de apă pe conducte) etc.
- organizarea lucrărilor de eliminare în cel mai scurt timp a pierderilor de agent termic, inclusiv prin măsuri de provizorat;
- elaborarea unor planuri de măsuri de reducere a pierderilor de energie termică, pe termen scurt, până la demararea lucrărilor de reparație a conductelor/tronsoanelor aflate în stare critică, astfel:
 - reabilitarea stratului termoizolant;
 - restabilirea funcționalității sau, acolo unde acest lucru nu este posibil, realizarea canalelor de drenare a apei acumulată în căminele termice;
- modernizarea și reabilitarea rețelelor termice de transport și distribuție cu redimensionarea acestora, ținând cont de:
 - caracteristica energetică
 - ✓ necesarul actual de consum al energiei termice;
 - ✓ oportunitățile de modernizare a surselor locale de producere a energiei termice;
 - ✓ perspectivele de dezvoltare urbană a arealului deservit;
 - soluțiile tehnologice:
 - ✓ utilizarea de materiale de ultimă generație pentru rețele - PEX, PP-R, PUR etc;
 - ✓ analiza posibilităților de implementare a altor soluții tehnice de transport și distribuție pe întregul circuit al agentului termic, de la sursă către consumator (stații de pompare, PT cu pompe de amestec etc);
 - ✓ punerea în funcțiune și utilizarea sistemelor de semnalare a umidității crescute a stratului termoizolant pentru conductele preizolate PUR (spumă poliuretanică rigidă);
- analizarea și eficientizarea procesului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor pentru încadrarea în termenul de răspuns prevăzut de lege.

Totodată, considerăm că este indicată identificarea de oportunități privind atragerea de noi clienți, în special ansambluri rezidențiale, imobile, clădiri de birouri, etc. În acest sens este necesară o mai bună colaborare între structurile care acordă avize de racordare și cele care efectuează branșarea efectivă, constând în:

- înregistrarea într-o bază de date separată a potențialilor clienți care solicită aviz în vederea obținerii autorizației de construire și informarea acestora în privința beneficiilor oferite de racordarea la sistemul de centralizat de alimentare cu energie termică;
- minimizarea duratei dintre primirea solicitării de racordare și branșarea efectivă la sistemul centralizat de energie termică.

O colaborare între UAT-urile de sector și companie, cu privire la construirea noilor ansambluri rezidențiale la periferia Bucureștiului și racordarea imobilelor noi la sistemul centralizat de termoficare, având în vedere intenția Executivului UE de a introduce interdicții naționale pentru centralele de apartament care utilizează combustibili fosili în clădirile existente și în cele noi.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNALĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

În același sens, prezentăm o serie de recomandări privind îmbunătățirea calității serviciului prestat și a siguranței în funcționare a SACET.

Este de menționat că un real impediment în planificarea rațională a lucrărilor de reabilitare/modernizare, care să asigure o gestionare operativă a unui sistem atât de complex, strategic și sensibil, este lipsa din lista instrumentelor active ale operatorului a unui model matematic al sistemului de termoficare (aplicație, soft) care ar permite:

- ✓ **la etapa de proiectare:** elaborarea unui sistem de rețele termice cu o dimensionare corectă și adecvată necesarului de consum, prin simularea și modelarea multitudinilor de soluții tehnologice și identificarea celor mai raționale, eficiente, sigure și stabile dintre acestea;
- ✓ **în regim de exploatare:** elaborarea regimurilor optime din punct de vedere tehnic privind funcționarea sistemului de rețele (presiuni, temperaturi, debite, sarcini termice), care vor conduce la consumuri/cheltuieli minime și stabilitate maximă, prin posibilitatea de simulare a manevrelor efectuate în sistem, conducând astfel la vizualizarea consecințelor și evitarea posibilelor riscuri induse de respectivele manevre.

Se propune examinarea necesității și oportunității de identificare și implementare a unei asemenea aplicații de modelare matematică a rețelei termice și a proceselor tehnologice a acestora.

O posibilă metodă de monitorizare a dinamicii pierderilor de agent termic și localizarea zonelor unde acestea pot apărea sau crește, este elaborarea unui sistem de evidență/monitorizare a debitelor de agent termic în conductele tur/retur. Apariția diferenței între aceste fluxuri poate permite identificarea zonelor unde au apărut pierderi de agent termic. Ca rezultat suplimentar, se va obține și o mai bună valorificare a resurselor umane, personalul fiind direcționat pentru verificări și intervenții doar în cazurile confirmate și într-o zonă bine determinată.

Se propune examinarea posibilității și necesarului pentru elaborarea și implementarea unui asemenea sistem ce ar permite identificarea rapidă și monitorizarea evoluției pierderilor de agent termic, asigurând o intervenție mai ușoară și mai operativă pentru lichidarea acestora.

Un alt aspect sesizat în procesul de monitorizare a indicatorilor de performanță, este faptul că în cadrul companiei, operațiunile de completare a bazelor de date și prelucrare a informațiilor se realizează manual în mare măsură, ceea ce, de regulă, se exprimă în durată și efort consumat relativ mari. În plus, acest mod de lucru cu implicarea factorului uman, creează premisele apariției unor erori. Acest aspect devine și mai sensibil atunci când este afectat și de fluctuații de personal. În general, prelucrarea de date și generarea de rapoarte presupune o serie de operațiuni care pot fi executate cu ușurință de servere și calculatoare, astfel încât informațiile utilizate în circuitul intern al companiei, centralizatoare, rapoarte sau sinteze, pot fi generate în formatul MS Office Excel.

Recomandăm a se acorda o atenție deosebită structurii IT și rolului acesteia în procesul de desfășurare a activității, privind elaborarea și implementarea soluției informatice care să permită realizarea schimbului rapid de informații între sediile teritoriale ale companiei, introducerea și prelucrarea datelor, centralizarea rezultatelor și generarea facilă a rapoartelor specifice fiecărei activități.

Prin măsurile și recomandările expuse mai sus se urmărește optimizarea funcționării sistemului și asigurării calității și continuității serviciului, la costuri suportabile pentru consumatori. La baza tuturor

măsurilor de reabilitare a sistemului centralizat de alimentare cu energie termică se află criteriul de adaptare la nevoile, cerințele și posibilitățile de plată ale utilizatorului. În acest sens, eficientizarea energetică prin reducerea pierderilor în rețea și a costurilor de exploatare și mentenanță vor conduce la asigurarea unui serviciu de calitate.

Raportul de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este însoțit de Anexa privind "Situția indicatorilor de performanță realizați în anul 2022", inclusiv cuantumul penalităților pentru fiecare indicator care a fost încălcat sau nu a fost atins.

Director Executiv
Andrei-George CRECI



Director Direcția Monitorizare Contract de Delegare

Adriana STRATULAT

Întocmit,

Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Raluca CONSTANTIN-BICHESCU

Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Elena POSTOLE

Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Artur POPA

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
P 1	Întreruperea serviciului de producere a energiei termice					
P 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	30	109	79		
P 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	150	0	-		
P 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	10	0	-	500 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	50	0	-		
P 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00	-	-		
P 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	4	0	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate (zile)	15	-	-	100 lei/zi depășire	0
P 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5	0	-		
P 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-		
P 2	-					
P 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1	0	-		
P 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0	0	-		
P 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
P 3	Randamentul centralei					
P 3.1	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	84,13%	91,90%	-	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	0
P 3.2	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică livrată [m ³ /Gcal])	3,0	2,8	-	100 lei/fiecare 0,1 m.c. depășire indicator	0
P 4	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
P 4.1	Numărul total de sesizări scrise	1	0	-		
P 4.2	Procentul din totalul de la punctul P 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,00%	-	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P 5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice					
P 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici:	0	0	-		
P 5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0	0	-	
P 5.2.2		30 zile calendaristice	0	0	-	
P 5.2.3		60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/caz depășire indicator

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
P-1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice					
P-1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate la CT, altele decât cele accidentale	230	57	-		
P-1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	1840	2112	272		
P-1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale la CT	276	58	-		
P-1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1840	1117	-		
P-1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00	1:57	-		
P-1.3.1	Numărul de întreruperi programate la CT	184	0	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P-1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate la CT (zile)	690	-	-	100 lei/zi/CT	0
P-1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT	1840	0	-		
P-1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-		
P-2	Calitatea energiei termice					
P-2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT	137	110	-		
P-2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	28	1	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
P-3	Măsurarea energiei termice					
P-3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	14	0	-	100 lei/caz depășire indicator	0
P-3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P 3.1 care sunt justificate	10%	-	-		
P-3.3	Procentul de solicitări de la punctul P 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în	95,0%	-	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	230	0	-	100 lei/sesizare justificată depășire indicator	0
P-4	Pierderea de energie termică la CTC					
P-4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contabilizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) [%]	13,0%	10,4%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,60	0,13	-	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	0
P-5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei					
P-5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici;	3	0	-		
P-5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp	15 zile calendaristice	0	0	-	
P-5.2.2	dintre momentul înregistrării cererii de racordare	30 zile calendaristice	0	0	-	
P-5.2.3	din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	60 zile calendaristice	0	0	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator
P-6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
P-6.1	Numărul total de sesizări scrise	28	82	54		
P-6.2	Procentul din totalul de la punctul P.6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,00%	100,00%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0

Transport
anul 2022

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
T 1	Întreruperea serviciului de transport a energiei termice					
T 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	14	2	-		
T 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	955	4	-		
T 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	1216	2829	1613	100 lei/întrerupere depășire indicator	161 300,0
T 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	4000	14319	10319		
T 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	227	22	-	100 lei/întrerupere depășire indicator	0
T 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12:00	19:29	7:29		
T 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	400	170	-	100 lei/întrerupere depășire indicator	0
T 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24:00	22:28	-		
T 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1 432	1 235	-		
T 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	8	8	100 lei/întrerupere depășire indicator	800,0
T 2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea) [%]	23,00%	31,53%	8,53%	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	85 300,0
T 3	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	3,5	6,3	2,8	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	2 800,0
T 4	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport					
T 4.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici;	10	0			
T 4.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp	15 zile calendaristice	0	0	-	
T 4.2.2	dintre momentul înregistrării cererii de racordare	30 zile calendaristice	0	0	-	
T 4.2.3	din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/fiecare solicitare deșire termen
T 5	Calitatea energiei termice					
T 5.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	37	49	12		
T 5.2	Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	13	0	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
T 5.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
T 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
T 6.1	Numărul total de sesizări scrise	55	1 012	957		
T 6.2	Procentul din totalul de la punctul T 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	88,20%	11,80%	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	11 800,0

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
D 1	Înteruperea serviciului de distribuție a energiei termice					
D 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	265	24	-		
D 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7 177	193	-		
D 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	9 000	5 533	-	100 lei/depășire Indicator	0
D 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88 300	122 810	34 510		
D 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	139	89	-	100 lei/depășire Indicator	0
D 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	4:00	3:59	-		
D 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	1 432	0	-	100 lei/depășire indicator	0
D 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate	12:00	-	-		
D 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5 120	0	-		
D 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-	100 lei/depășire indicator	0
D 2	Calitatea energiei termice					
D 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	9 980	45 688	35 708		
D 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	6 854	2 424	-	50 lei/depășire indicator	0
D 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
D 3	Măsurarea energiei termice					
D 3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare:	324	80	-		
D 3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D 3.1 care sunt justificate	41,0%	16,2%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
D 3.3	Procentul de solicitări de la punctul D 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95,00%	87,00%	8,00%		
D 3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	65	0	-		
D 3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți	99,00%	99,27%	-		
D 4	Pierderea rețelelor de distribuție					
D 4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la brașamente)	11,50%	12,56%	1,06%	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	10 600,0
D 4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,50	2,30	1,80	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	1 800,0
D 5	Racordarea utilizatorilor la rețeaua de distribuție					
D 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic distribuit diferențiat pe tipuri de agenți termici:	20	0	-		
D 5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0	0		
D 5.2.2		30 zile calendaristice	0	0		
D 5.2.3		60 zile calendaristice	0	0	500 lei/fiecare depășire indicator	0
D 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
D 6.1	Numărul total de sesizări scrise	373	8543	8170		
D 6.2	Procentul din totalul de la punctul D 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,0%	90,3%	9,7%	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	9 700,0

Facturare

anul 2022

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Quantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
F 1	Contractarea energiei termice					
F 1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	0	0	-		
F 1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F.1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (de la depunerea documentației complete)	0	0	-		
F 1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0	0	-		
F 1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	0	-		
F 2	Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate					
F 2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	341	230	-		
F 2.2	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	137	100	-	50 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 2.3	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	52	121	69		
F 2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5	0	-		
F 2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	1	0	-	100 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	4	0	-		
F 3.1	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale					
F 3.1.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	681	7	-		
F 3.1.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	7	0	-		
F 3.1.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	681	0	-		
F 3.1.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0	0	-		
F 3.1.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0	0	-		
F 3.2	Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare					
F 3.2.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	137	839	702		
F 3.2.2	Numărul de cereri de la punctul F.3.2.1 pentru care s-au acordat reduceri	68	68	-	100 lei/fiecare cerere justificată neonorată	0
F 3.2.2'	Numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri (include F.3.2.1 și autosesizări SDS-uri pentru neacordare parametrii contractuali)					
F 3.2.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	73,39	872,34	798,95		
F 4	Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice					
F 4.1	Numărul de sesizări scrise	3 267	583	-		
F 4.2	Procentul din totalul de la punctul F.4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100,0%	100,0%	-	100 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 5	Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice vândute/furnizate					
F 5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	137	0	-		
F 5.2	Numărul de reclamații de la F.5.1 care s-au dovedit întemeiate	0	0	-		
F 5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0	0	-		0
F 6	Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică					
F 6.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul energetic de interes local (furnizarea agentului termic), diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	10	0	-		
F 6.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp	15 zile calendaristice	0	0	-	
F 6.2.2	dintre momentul înregistrării cererii de furnizare	30 zile calendaristice	0	0	-	
F 6.2.3	a agentului termic până la furnizarea agentului termic este mai mic de:	60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/sesizare depășire indicator

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
F 7	Prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (Informare, consultanță etc.)/Audiențe					
F 7.1	Numărul de audiențe ținute față de solicitările de audiențe	299	299	0	100 lei/audiență depășire indicator	0,0
F 7.2	Timp mediu de rezolvare (zile)	20	10	-		

Total

284 100,0

Director executiv
Andrei George CRECI




Director Direcția Monitorizare Contract de Delegare
Adriana STRATULAT



Întocmit,
Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Raluca CONSTANTIN-DIERBESCU



Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Elena POSTOLE



Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Artur POPA





**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ar. Inreg. 639/15.09.2025

Anexa nr. 2 la Hotărârea AGA ADITBI nr. M/04.11.2025

**Raport de monitorizare
a indicatorilor de performanță
a serviciului public de alimentare cu energie
termică în arealul deservit
de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară
Termoenergetică București-Ilfov**

2023



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Cuprins

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	1
1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București	1
1.2. Prezentarea ADITBI	1
1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București.....	2
II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ	3
2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică	3
III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR.....	4
3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere	5
3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT Cvarțial	7
3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice	9
3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice.....	11
3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice	13
IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI	30



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI

1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București

Serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat al municipiului București face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și cuprinde totalitatea activităților privind producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice ce se desfășoară la nivelul unităților administrativ teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în scopul asigurării energiei termice necesare încălzirii și preparării apei calde de consum pentru populație, instituții publice, obiective social-culturale și operatori economici.

În municipiul București, serviciul public de alimentare cu energie termică este coordonat, monitorizat și controlat de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în numele și în beneficiul administrației publice locale a municipiului București.

1.2. Prezentarea ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este înființată în conformitate cu prevederile OG nr.26/2000 coroborată cu HCGMB nr. 141/04.11.2017 și înscrisă în Registrul Special al Asociațiilor și Fundațiilor al Judecătorei Sectorului 1, București, sub nr. 11/30.01.2018. A fost constituită prin asocierea a trei administrații publice locale ale regiunii București – Ilfov, respectiv municipiul București, comuna Chiajna și orașul Popești-Leordeni, cu scopul înființării, organizării, reglementării, exploatării, monitorizării și gestionării în comun a serviciului public de alimentare cu energie termică de pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, prin intermediul unui operator regional înființat de asociați, precum și atragerii de fonduri europene necesare dezvoltării serviciului.

Astfel, ADITBI reprezentând administrația publică locală a municipiului București, a încheiat cu operatorul regional Compania Municipală Termoenergetica București SA contractul de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare în arealul deservit de către ADITBI nr. 7/29.11.2019, pe o durată contractuală de 10 ani.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov asigură respectarea reglementărilor și a relației contractuale între prestatorul de servicii și consumator, exercitând controlul asupra furnizării serviciului conform indicatorilor de performanță stabiliți în contract.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Activitatea de bază a ADITBI în general este de urmărire a modului de respectare a obligațiilor și responsabilităților asumate de operator cu privire la încadrarea în limitele prevăzute în contractul de delegare a indicatorilor de performanță și de mediere a relațiilor dintre structurile operatorului și consumatori cu privire la nerespectarea contractului de furnizare a energiei termice, la cererea uneia dintre părți.

Scopul principal al activității ADITBI este menținerea unei relații echilibrate și corecte între furnizorul de servicii și consumator, în special prin monitorizarea indicatorilor de performanță. Prin acțiunile sale, asociația stabilește repere pentru dezvoltarea durabilă a sistemului de termoficare.

1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București

Compania Municipală Termoenergetica București SA (CMTEB), este operatorul regional al serviciului public de alimentare cu energie termică, societate pe acțiuni, cu sediul în București, având aceiași 3 acționari ca și ADITBI, și al cărui obiectiv strategic este oferirea de servicii de utilitate publică prin utilizarea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică din municipiul București și în localitățile limitrofe din județul Ilfov.

Compania Municipală Termoenergetica București S.A este înființată prin HCGMB nr.145/11.03.2019, și are ca obiect principal de activitate furnizarea de abur și aer condiționat, cod CAEN 3530, pentru asigurarea prestării serviciului public de alimentare cu energie termică a consumatorilor.

CMTEB este, începând cu data de 01.12.2019, operatorul regional al serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în baza Contractului de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare, în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov.

Sistemul public de alimentare cu energie termică asigură aproximativ 72% din necesarul de energie termică al Capitalei. Consumatorii de tip casnic reprezintă 93% dintre consumatorii alimentați, restul fiind de tip social și industrial (instituții publice și agenți economici).

Compania Municipală Termoenergetica București S.A are în exploatare:

- **Sistemul de transport și distribuție, inclusiv CT compus din:**
 - ✓ 884,07 km conducte - rețele termice primare
 - ✓ 2962,71 km conducte - rețele termice secundare
- **Obiective:**
 - ✓ 1018 Puncte Termice, Stații Centralizatoare, module termice
 - ✓ 46 Centrale Termice de Cvartal
 - ✓ 1 Centrală Termică de Zonă Casa Presei



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ

2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică

Serviciul public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de ADITBI se desfășoară cu respectarea prevederilor legislației europene și naționale, cadrul legislativ aplicabil fiind menționat în preambulul Contractului de delegare a gestiunii directe a serviciului, nr. 7/29.11.2019, după cum urmează:

- Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 196/2021 pentru modificarea și completarea Legii serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, pentru modificarea alin. (5) al art. 10 din Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică și pentru completarea alin. (3) al art. 291 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 91/2007, privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 92/2007, privind aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 66/2007, privind aprobarea metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor și tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat, exclusiv energia termică produsă în cogenerare, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice, cu modificările și completările ulterioare;
- alte dispoziții legale în vigoare aplicabile.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR

Conform Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică din arealul deservit de ADITBI, care reglementează desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată în scopuri publice și industriale pentru încălzirea și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, relațiile dintre operator și utilizator precum și documentația minimă pentru desfășurarea activității și modul de întocmire a acesteia, în anul 2023 au fost efectuate verificări la sediile operatorului și s-a constatat existența și valabilitatea următoarelor documente:

- licență pentru prestarea serviciului de alimentare cu energie termică;
- autorizațiile privind emisiile de gaze cu efect de seră;
- certificarea privind sistemul de management al calității;
- certificarea privind sistemul de management al mediului;
- certificarea privind sistemul de management al sănătății și securității în muncă;
- existența procedurilor operaționale la nivelul CMTEB.

Activitatea de monitorizare a indicatorilor de performanță s-a efectuat în conformitate cu prevederile Anexei 9 la contractul de delegare nr. 7/29.11.2019 – "Metodologia de monitorizare a indicatorilor de performanță prevăzuți în Regulamentul serviciului" - prin verificarea informațiilor transmise trimestrial de Compania Municipală Termoenergetica București, centralizarea și analizarea datelor din perspectiva încadrării valorilor indicatorilor de performanță anuală în limitele contractuale.

Conform prevederilor contractuale, precum și Anexei nr. 8 "Indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică", indicatorii de performanță monitorizați, ca măsură a desfășurării activităților ce compun serviciul delegat, sunt structurați astfel:

- a) racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- b) întreruperea serviciului de producere/transport/distribuție a energiei termice;
- c) calitatea energiei termice;
- d) contractarea energiei termice;
- e) măsurarea și facturarea energiei termice;
- f) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor.

Activitățile au fost monitorizate pe servicii, conform structurii organizatorice a operatorului, respectiv:

Activitatea de producere	Divizia Centrale Termice	Centrala Termică de Zonă Casa Presei Libere
		Centrale Termice de Cvartal
Activitatea de transport	Divizia Rețea Primară	Secția Rețea Primară Sud



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

		Secția Rețea Primară Vest
		Secția Rețea Primară Progresul
		Secția Rețea Primară Grozăvești
Activitatea de distribuție	Divizia Distribuție	Secția Distribuție Sector 1
		Secția Distribuție Sector 2
		Secția Distribuție Sector 3 Titan
		Secția Distribuție Sector 3 Vitan
		Secția Distribuție Sector 4
		Secția Distribuție Sector 5
		Secția Distribuție Sector 6 Drumul Taberei
		Secția Distribuție Sector 6 Militari
Activitatea de furnizare	Direcția Comercială	Serviciul Contracte Furnizare Energie Termică
	Direcția Economică	Serviciul Facturare

Prestarea serviciului delegat se evaluează prin prisma analizei indicatorilor de performanță specifici fiecărei activități, astfel:

3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	30	154
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	150	0
P 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	10	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	50	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0
	c) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 (ore)	-

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4	0
	b) Durata întreruperilor programate	15 zile lucrătoare (revizie)	-
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P 2	Calitatea energiei termice		
P 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1	0
P 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	10% din cazuri	0
P 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
P 3	Randamentul centralei		
P 3.1	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	84,13% (la puterea calorică inferioară a combustibilului)	94,62%
P 3.2	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică livrată [m ³ /Gcal])	3 m ³ /Gcal	2,88 m ³ /Gcal
P 4	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P 4.1	Numărul total de sesizări scrise	25% din total contracte (1)	0
P 4.2	Procentul din totalul de la punctul P 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	-
P 5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici		0
P 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0

**3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT
Cvartal**

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT, altele decât cele accidentale	5 întreruperi / CT / an (230)	99
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	40 utilizatori / CT / an (1840)	4 307
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	6 întreruperi / CT / an (276)	76
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	40 utilizatori / CT / an (1840)	2 683
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	10% din totalul de întreruperi accidentale (8)	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 ore	02:15
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la CT	4 întreruperi programate / CT / an (184)	8
	b) Durata media a întreruperilor programate la CT	15 zile lucrătoare revizie / CT (690)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT	40 utilizatori / CT / an (1840)	1 169
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P2	Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT	10% din numărul utilizatorilor ce utilizează serviciul (137)	117

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	25% din totalul de reclamații pe calitate (30)	3
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
P3	Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din numărul total contoare (14)	1
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P 3.1 care sunt justificate	10%	0%
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95%	100%
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	5 sesizări / CT / an (230)	0
P4	Pierderea de energie termică la centrale termice		
P4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrală termică și cea facturată (%))	13%	10,25%
P4.2	Consum specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,6 m ³ /Gcal	0,11 m ³ /Gcal
P5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici	3	0
P5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
P6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P6.1	Numărul total de sesizări scrise	2,00% din numărul consumatorilor	61

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
		care utilizează serviciul (28)	
P6.2	Procentul din totalul de la punctul P 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%

3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 1	Înteruperea serviciului de transport a energiei termice		
T 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	14 întreruperi / an	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	955 PT/MT	0
T 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	1216 întreruperi / an	2 209
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	4000 ST, PT și MT	10 549
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	8% din total întreruperi accidentale (177)	33
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12:00 ore	17:59
T 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	400 întreruperi / an	355
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24:00 ore	27:19
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1432 ST, PT și MT	1 790
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	9
T 2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea [%])	23,00%	28,57%

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 3	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	3,5 m ³ /Gcal	5,69 m ³ /Gcal
T 4	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport		
T 4.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic transportat diferențiat pe tipuri de agenți termici	10	0
T 4.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
T 5	Calitatea energiei termice		
T 5.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	10% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul (37)	43
T 5.2	Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	25% din total reclamații privind calitatea (11)	0
T 5.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
T 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
T 6.1	Numărul total de sesizări scrise	15% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul (55)	547
T 6.2	Procentul din totalul de la punctul T 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	97,07%

3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 1	Înteruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	265	34
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7 177	679
D 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	9 000 întreruperi	5 882
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88 300 racorduri termice	127 563
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	2,5% din total întreruperi accidentale (148)	109
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	4:00 ore	4:03
D 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1 432 întreruperi/an	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate	12:00 ore	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5 120 racorduri termice	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	5,00% din întreruperile programate (0)	0
D 2	Calitatea energiei termice		
D 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	9 980 reclamații (1% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul)	34 659
D 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	15% din total reclamații privind calitatea (5199)	1 372
D 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0%	0

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 3	Măsurarea energiei termice		
D 3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din contoare (324)	63
D 3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D 3.1 care sunt justificate	41,00%	20,63%
D 3.3	Procentul de solicitări de la punctul D 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95,00%	87,30%
D 3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	2%/contoare (65)	0
D 3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,00%	99,28%
D 4	Pierderea rețelelor de distribuție		
D 4.1	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 [%])	11,50%	12,14%
D 4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,5 m ³ /Gcal	1,37 m ³ /Gcal
D 5	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de distribuție		
D 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic distribuit diferențiat pe tipuri de agenți termici	20	0
D 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
D 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
D 6.1	Numărul total de sesizări scrise	2% din consumatorii care utilizează serviciul (373)	4 892



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 6.2	Procentul din totalul de la punctul D 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,00%	94,24%

3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 1	Contractarea energiei termice		
F 1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	100,00% (1)	1
F 1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (de la depunerea documentației complete)	90,00% (1)	1
F 1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0	0
F 1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	0
F 2	Măsurarea/Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F 2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	2,5% din numărul de contracte în vigoare la data raportării (343)	198.
F 2.2	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	40% din numărul de reclamații privind facturarea (138)	107
F 2.3	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	15% din numărul de reclamații privind facturarea (52)	16
F 2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5 reclamații	0

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	20% (1)	0
F 2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	80% (4)	0
F 3.1	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F 3.1.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	5% din numărul de contracte (685)	7
F 3.1.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	90,00% (7)	2
F 3.1.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	5% din total contracte (685)	0
F 3.1.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	100% din cazuri (0)	0
F 3.1.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0%	0
F 3.2	Indicatorii garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F 3.2.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	1,0% din total contracte (137)	528
F 3.2.2	Numărul de cereri de la punctul F 3.2.1 pentru care s-au acordat reduceri	100,0% din solicitări justificate (2)	2
F 3.2.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	0,003% din total energie vândută (76,52 Gcal)	275,83
F 4	Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice		
F 4.1	Numărul de sesizări scrise	3 267 sesizări (23% din totalul de contracte sau 0,25% din consumatori)	668



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract (care utilizează serviciul)	Realizați
F 4.2	Procentul din totalul de la punctul F 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100%	100,0%
F 5	Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice vândute/furnizate		
F 5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract.	1,00% din total contracte (137)	0
F 5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	1,00% (0)	0
F 5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0	0
F 6	Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
F 6.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul energetic de interes local (furnizarea agentului termic), diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	10	0
F 6.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de furnizare a agentului termic până la furnizarea agentului termic este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
F 7	Prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.)/Audiențe		
F 7.1	Numărul de audiențe ținute (față de solicitările de audiențe)	100% (119)	122
F 7.2	Țiimp mediu de rezolvare (zile)	20 zile	17,84

În conformitate cu prevederile Contractului de delegare nr.7/29.11.2019, nerespectarea indicatorilor de performanță de către Compania Municipală Termoenergetică București S.A. conduce la aplicarea de penalități, al căror quantum este stabilit pentru fiecare indicator în Anexa nr.8 la contractul de delegare.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Producerea energiei termice

CTZ Casa Presei Libere

Centrala Termică de Zona Casa Presei Libere (CTZ) a fost construită între anii 1952 – 1953 în zona de nord a Municipiului București și produce energie termică sub formă de apă fierbinte, pe care o injectează în sistemul centralizat de alimentare cu energie termică (rețeaua de transport). Capacitatea instalată a centralei este de 99,8 Gcal/h, din care disponibilă 69,8 Gcal/h. Consumatorii aferenți acestei centrale sunt în majoritate consumatori urbani, alimentați cu energie termică prin intermediul punctelor termice și modulelor termice.

În CTZ Casa Presei Libere sunt instalate 6 cazane de apă fierbinte și două cazane de abur. Aburul se folosește exclusiv pentru prepararea apei de adaos.

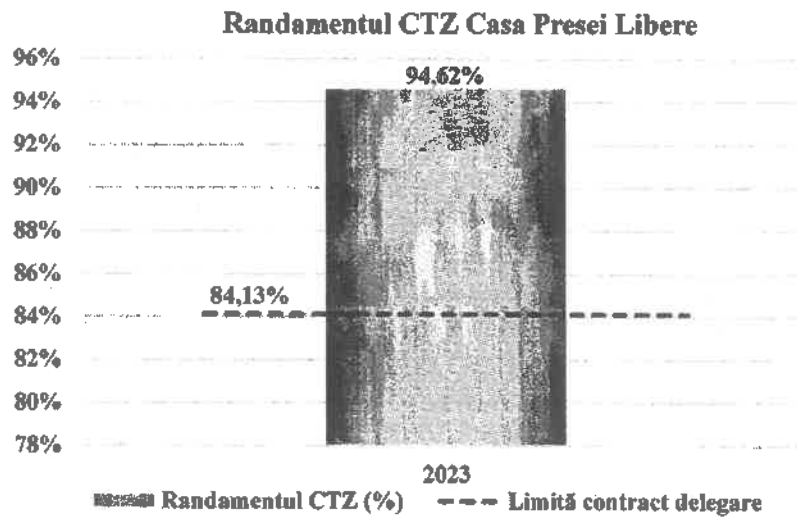
Regimul de funcționare a instalațiilor este următorul:

- 2 cazane de apă fierbinte (S1-S2) – regim de funcționare ocazional;
- 2 cazane de apă fierbinte (S3-S4) – oprite;
- 2 cazane de apă fierbinte (S5-S6) – regim de funcționare permanent/alternativ;
- un cazan cu abur (S7) – funcționare intermitentă în funcție de necesitățile sistemului de degazare termică;
- un cazan cu abur (S8) – în conservare.

Lungimea totală a traseului primar aferent Casa Presei Libere (CTZ) este de 0,4 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 1,1 km, având o vechime între 10 și 20 ani.

Indicatorul de performanță relevant pentru serviciul de producere a energiei termice din CTZ Casa Presei Libere îl reprezintă randamentul centralei, care s-a situat în anul 2023 la un nivel de 94,62%, încadrându-se în limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv nivelul minim de 84,13%.

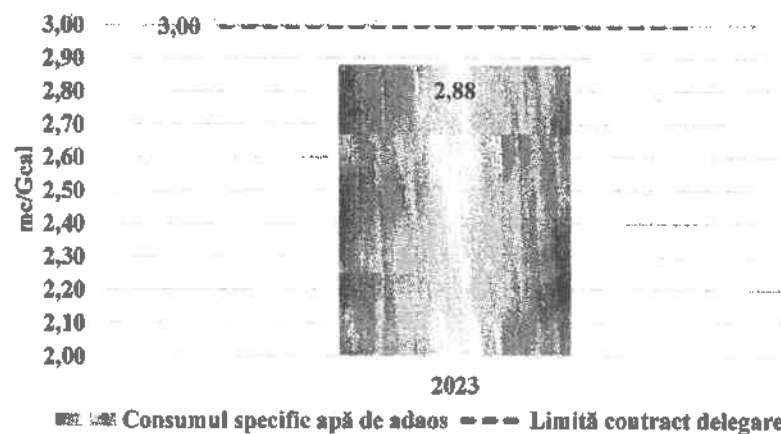
Randamentul ridicat al centralei se datorează faptului că operatorul s-a implicat în îmbunătățirea calității serviciului de producere a energiei termice, prin efectuarea unor lucrări de reparații capitale la unul dintre cazanele existente în incinta CTZ Casa Presei Libere.



În anul 2023, Centrala Termică de Zona Casa Presei Libere (CTZ) a produs o cantitate de energie termică de 89.978,99 și a livrat 88.752,44 Gcal.

Totodată, avariile survenite în rețeaua primară au avut ca efect creșterea consumului specific de apă de adaos până la valoarea de 2,88 m³/Gcal, ce se încadrează în limita de 3,00 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.

**Consumul specific apă de adaos Casa Presei Libere
(CTZ)**



În anul 2023, la CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 154 întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale, generate de apariția avariilor în rețeaua primară.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Centralele Termice de Cvartal

În Municipiul București sunt utilizate 46 de Centrale Termice de Cvartal (CT), din care 38 sunt modernizate și 8 CT nemodernizate (cu anul PIF între 1958 și 1981), a căror capacitate instalată totală este de 220,06 Gcal/h (255,93 MW).

Centralele termice de cvartal sunt amplasate în apropierea consumatorilor pe care îi alimentează, în unele cazuri chiar în subsolurile blocurilor. Majoritatea consumatorilor alimentați de centralele termice sunt consumatori urbani de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum.

Lungimea totală a traseului secundar aferent Centralelor Termice de Cvartal (CT) este de 49,95 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 199,78 km, din care 131,24 km au o vechime mai mare de 25 de ani.

În anul 2023, la Centrale Termice de Cvartal au fost înregistrate 99 întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale, astfel:

- 18 întreruperi determinate de întreruperea alimentării cu energie electrică;
- 22 întreruperi cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB;
- 59 întreruperi cauzate de întreruperea alimentării cu gaze naturale de către furnizorul de gaze.

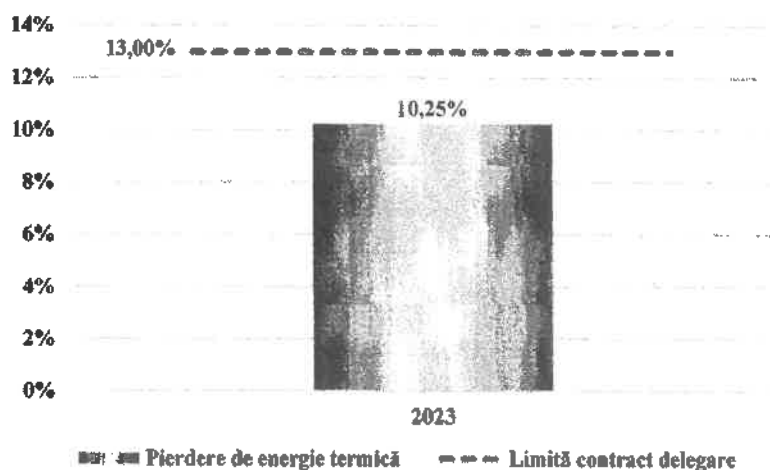
În anul 2023, au fost 76 întreruperi accidentale la CT, încadrându-se în limita admisibilă conform contractului de delegare, respectiv 276 întreruperi, în urma cărora au fost afectați un număr de 2683 utilizatori.

Centrala cu cele mai multe întreruperi accidentale a fost CT Ferentari 72, unde au fost înregistrate un număr de 9 întreruperi în anul 2023, depășind limita contractuală, respectiv 6 întreruperi/CT/an.

CT Ferentari 72 a fost retehnologizată în anul 2006, iar numărul mare de întreruperi se datorează faptului că rețeaua termică aferentă centralei nu a fost modernizată în ultimii ani. Se impune necesitatea înlocuirii rețelelor termice aferente centralei, care nu mai îndeplinesc condițiile de exploatare în siguranță și de eficiență energetică.

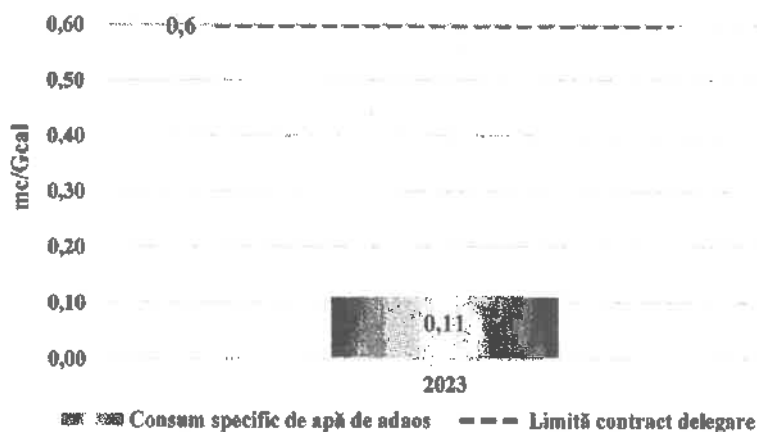
Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a centralelor termice de Cvartal a înregistrat în anul 2023 un procent de 10,25%, încadrându-se în limita admisibilă conform contractului de delegare, respectiv 13,0%.

Pierderea de energie termică - CT Cvartal



Consumul specific de apă de adaos în Centralele Termice de Cvartal în anul 2023 a înregistrat o valoare de 0,11 m³/Gcal, păstrându-se sub limita maximă admisă de 0,6 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.

Consumul specific apă de adaos - CT Cvartal



Un indicator care nu s-a încadrat în limita contractuală, ce vizează calitatea serviciului prestat în centralele de cvartal este P6.1 "Numărul total de sesizări scrise". Valoarea acestuia este de 61, depășind limita aprobată prin contract, respectiv 28.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Depășirea acestui indicator de performanță se explică prin apariția avariilor în rețeaua de distribuție a centralelor termice de cartier, starea avansată de uzură a rețelei și deficitul de personal disponibil pentru remedierea acestora.

Transportul energiei termice

Sistemul de rețele termice de transport a energiei termice sau rețele primare din Municipiul București este de tip bitubular închis, iar din punctul de vedere al configurației este de tip mixt, inelar-arborescent.

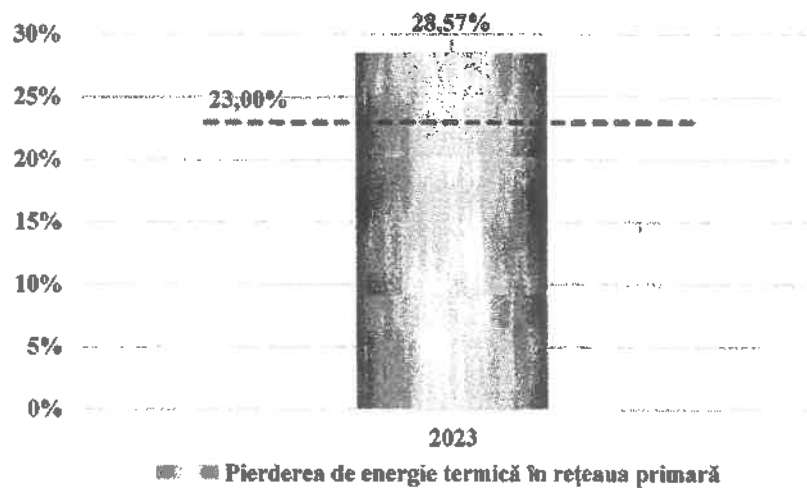
Sistemul de rețele termice primare prezintă un inel magistral principal, care permite funcționarea interconectată a surselor de producere a energie termice, și o serie de inele secundare, rezultate din condiții de alimentare în siguranță a consumatorilor.

Rețeaua primară are o lungime totală a traseului de 438,02 km, iar lungimea totală a conductelor aferente este de 882,96 km.

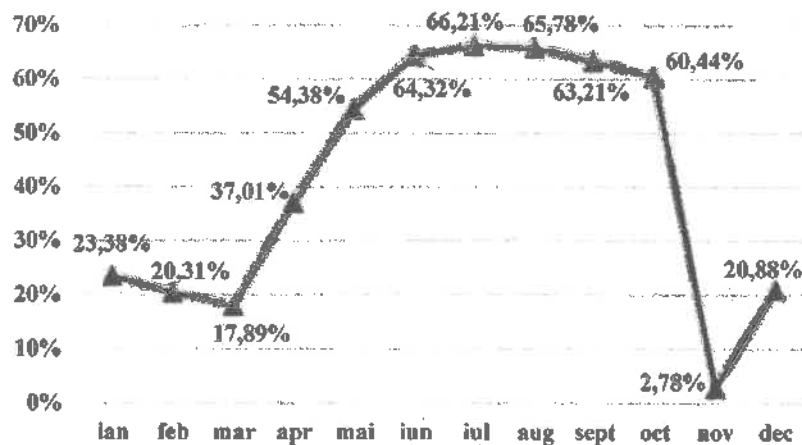
Pentru asigurarea furnizării serviciului de alimentare cu energie termică în condiții de continuitate, sistemul de termoficare a funcționat în regim permanent, existând totuși limitări locale în funcționare, în anumite zone ale orașului, aduse la cunoștința consumatorilor, fiind cauzate de deranjamente în rețelele de utilități (electricitate, apa, gaze...) sau de lucrările de remediere a avariilor apărute pe conductele de termoficare. Remedierea avariilor pe circuitul primar este un proces complex, care se desfășoară în condiții deosebite, date fiind starea avansată de uzură a conductelor de diametre mari, accesul dificil la acestea, vecinătatea rețelelor altor furnizori de utilități dar și temperatura și umiditatea crescute, acumulate în canalul termic ca urmare a producerii avariilor.

Aceste evenimente au condus la un nivel crescut al pierderii de energie termică în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2023 un procent de 28,57%, situându-se peste limita admisă în contractul de delegare, respectiv 23,00%.

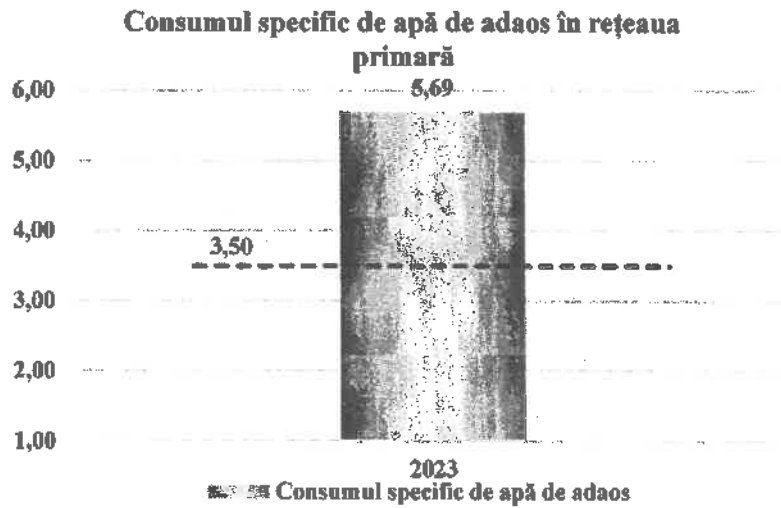
Pierderea de energie termică în rețeaua primară



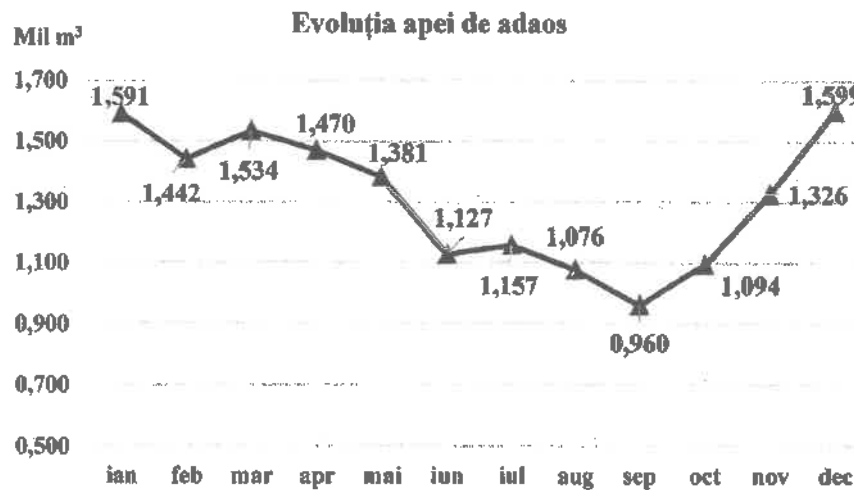
Pierdere procentuală de energie termică din rețeaua primară în anul 2023



Un alt indicator de performanță relevant este consumul specific de apă de adaos în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2023 o valoare de 5,69 m³/Gcal, depășind limita admisă prin contract, respectiv 3,5 m³/Gcal.



Creșterea acestui indicator reprezintă o consecință firească a creșterii pierderii apei de adaos din rețea, a cărei valoare medie anuală a fost în jur de 1,313 milioane m³/lună, atingând valori maxime în lunile ianuarie și decembrie 2023, unde a atins valoarea de aproximativ 1,6 milioane m³.



Principalele cauze care au generat pierderile de agent termic în rețeaua de transport au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- deteriorarea și în unele situații, chiar lipsa izolației conductelor;

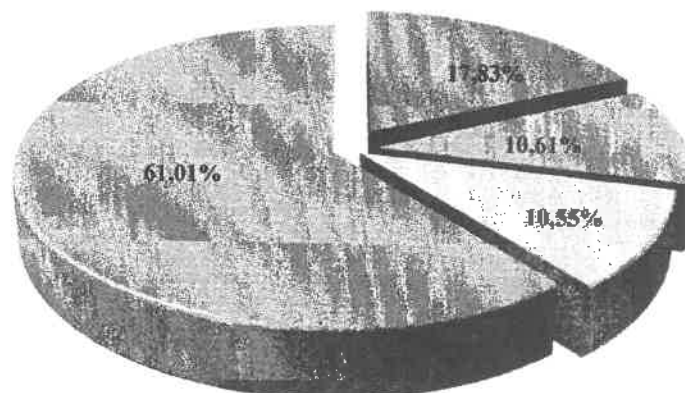
- supradimensionarea rețelei, ca urmare a dispariției consumatorilor industriali și scăderii necesarului de consum al populației, determinat în principal de reabilitarea termică a blocurilor;
- creșterea temperaturilor ca urmare a încălzirii globale (lunile de iarnă sunt caracterizate prin temperaturi exterioare din ce în ce mai ridicate, ceea ce determină scăderea numărului de zile de furnizare a energiei termice pentru încălzire).

În anul 2023, în rețeaua primară, au fost înregistrate un număr de 2 209 întreruperi accidentale, depășind limita maximă admisă prin contractul de delegare, respectiv 1 216.

În rețeaua primară în anul 2023, au fost înregistrate un număr de 355 întreruperi programate, încadrându-se în limita admisă prin contractul de delegare, respectiv 400.

Cauza principală a creșterii numărului de avarii constă în gradul avansat de coroziune a conductelor, datorat în primul rând vechimii depășite a acestora (aproximativ 61% din conducte au o vechime mai mare de 25 ani), prezentată în graficul de mai jos:

Vechime rețea primară 2023



■ <10ani ■ 10-20ani ■ 20-25ani ■ >25ani

Totodată, în ceea ce privește complexitatea manevrelor efectuate privind depistarea și remedierea avariilor pe circuitul primar, se înregistrează un număr de 33 de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 de ore, încadrându-se în limita admisibilă de 177, conform contractului de delegare.

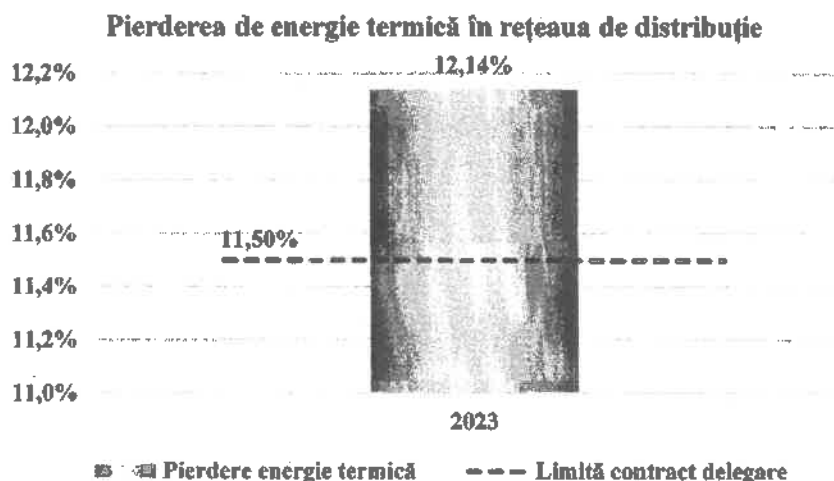
Indicatorul de performanță T6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice" a atins un nivel de 97,07%, mai mic decât cel aprobat prin contract, de 100%.

Nerespectarea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise, avariilor multiple, și deficitului de personal disponibil, implicat în remedierea avariilor (în special sudori, instalatori).

Distribuția energiei termice

Lungimea totală a traseului rețelei de distribuție este de 703,39 km, iar lungimea totală a conductelor în funcțiune este de 2 754,54 km.

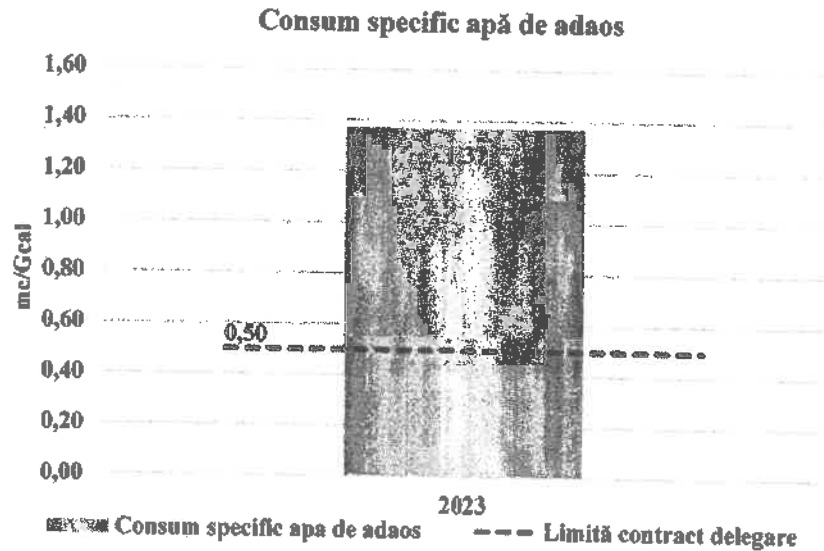
Principalul indicator de performanță ce caracterizează rețeaua de distribuție, respectiv pierderea de energie termică a înregistrat în anul 2023 un procent de 12,14%, situându-se peste limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv 11,50%, așa cum este evidențiat în graficul următor:



Cauzele care au condus la atingerea acestui nivel ridicat al pierderilor sunt:

- remedierea avariilor complexe, apărute ca urmare a uzurii avansate a rețelei termice de distribuție (aproximativ 46 % din rețeaua secundară de distribuție are o vechime mai mare de 25 ani) și care au necesitat deseori efectuarea de săpături în carosabil sau decopertări ale galeriilor de termoficare și canalelor termice amplasate în spații prevăzute cu sisteme de irigații sau de semaforizare, în spații dotate cu stâlpi de iluminat care necesită relocare sau în spații verzi amenajate care necesită refacere, având ca efect creșterea duratei până la reluarea alimentării cu agent termic;
- supradimensionarea conductelor din cauza debransărilor și a scăderii consumurilor datorate izolării termice a blocurilor a condus la scăderea gradului de utilizare a rețelei față de capacitatea ei proiectată;
- inundarea canalului termic în urma infiltrațiilor de apă rece și de canalizare, fapt ce a condus la deteriorarea în mare parte a izolației termice;
- funcționarea defectuoasă a echipamentelor din punctele termice/modulele termice, depășite fizic și moral.

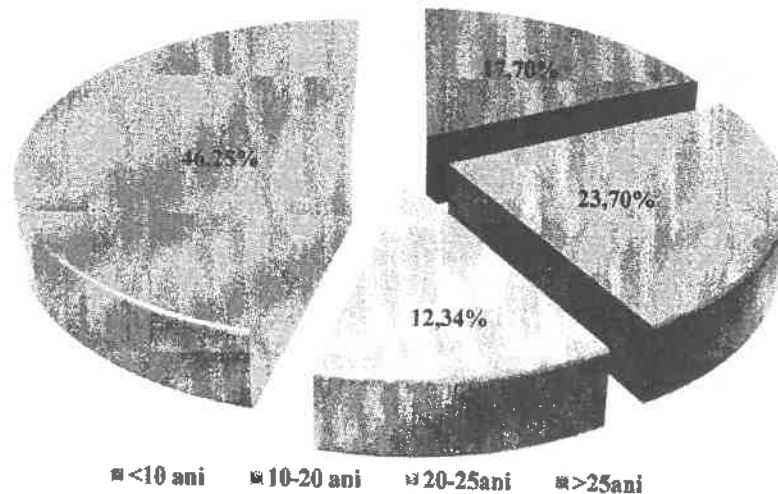
În ceea ce privește consumul specific de apă de adaos înregistrat în rețeaua de distribuție a fost de 1,37 m³/Gcal, depășind limita contractului de delegare, respectiv de 0,50 m³/Gcal, așa cum este prezentat în graficul următor:



Principalele cauze ale pierderilor de agent termic în rețeaua de distribuție, au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- gradul sporit de deteriorare a conductelor ca urmare a vechimii acestora.

Vechimea rețelei de distribuție





ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Indicatorul de performanță D1.2.a) "Numărul de întreruperi accidentale" a înregistrat o valoare de 5 882, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv de 9 000 de întreruperi accidentale.

Totodată, Indicatorul de performanță D1.2.b) "Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale" a înregistrat în anul 2023 o valoare de 127 563, depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 88 300.

Indicatorul de performanță D2.2 "Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului" a înregistrat în anul 2023 o valoare de 1 372, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv 5 199.

Indicatorul de performanță D3.1 "Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare" a atins o valoare de 63, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv 324.

Indicatorul de performanță D3.2 "Procentul din numărul de reclamații menționate la D3.1 care sunt justificate" a atins un nivel de 20,63%, cel prevăzut în contractul de delegare fiind 41%.

Indicatorul de performanță D6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice" a atins un nivel de 94,24%, cel prevăzut în contractul de delegare fiind 100%.

Neîndeplinirea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise ce au necesitat soluționare într-un interval scurt de timp, eforturile depuse fiind considerabile, pentru trimiterea răspunsurilor către petenți în termenul legal, simultan cu remedierea problemelor semnalate, constând în activități complexe necesare pentru remedierea avariilor frecvente.

Furnizarea de energie termică

Furnizarea energiei termice la nivelul municipiului București se adresează unui număr de peste 538.000 de apartamente, reprezentând peste 8280 blocuri și imobile, în care trăiesc în jur de 1.170.000 locuitori, precum și aproximativ 4.180 instituții publice și agenți economici.

Populația, reprezentată în principal de Asociațiile de Proprietari, este principalul client al CMTEB, atât din punct de vedere al numărului de contracte, cât și al consumului. Din totalul energiei termice furnizate de CMTEB, consumul populației reprezintă 93,03%.

În urma verificării indicatorilor de performanță specifici activității de furnizare, realizați în anul 2023, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate 198 reclamații privind facturarea. Dintre acestea, 107 reclamații au fost rezolvate în 10 zile, încadrându-se în limita contractuală, respectiv 138;



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

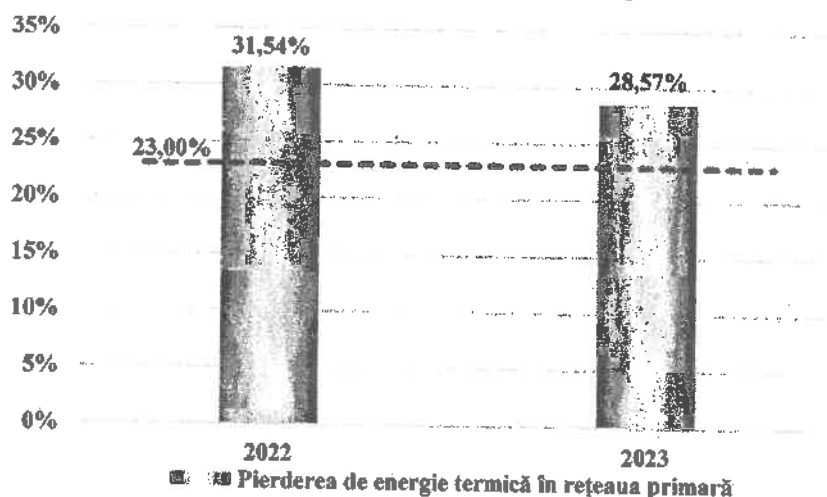
- au fost înregistrate 16 reclamații privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, încadrându-se în limita contractuală, respectiv 52;
- au fost înregistrate 528 cereri de acordare de reduceri ale facturilor, din care pentru 2 cereri au fost acordate reduceri (iar suplimentar pentru un număr de încă 232 s-au acordat reduceri pentru neacordarea parametrilor contractuali de către secțiile de distribuție);
- cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate a fost de 275,83 Gcal.

Cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate se datorează numărului de clienți cărora le-a fost furnizat serviciul sub standardele asumate prin contractul dintre furnizor și utilizator. Acest lucru a fost puternic influențat de creșterea numărului de avarii apărute în rețeaua de transport și manevrelor efectuate pentru schimbarea alimentării punctelor termice de la o sursă la alta, precum și avariilor din rețeaua de distribuție.

În anul 2023, cei mai relevanți indicatori de performanță pentru sistemul de termoficare, pierderea de energie termică și consumul specific de apă de adaos, au avut următoarea evoluție, respectiv:

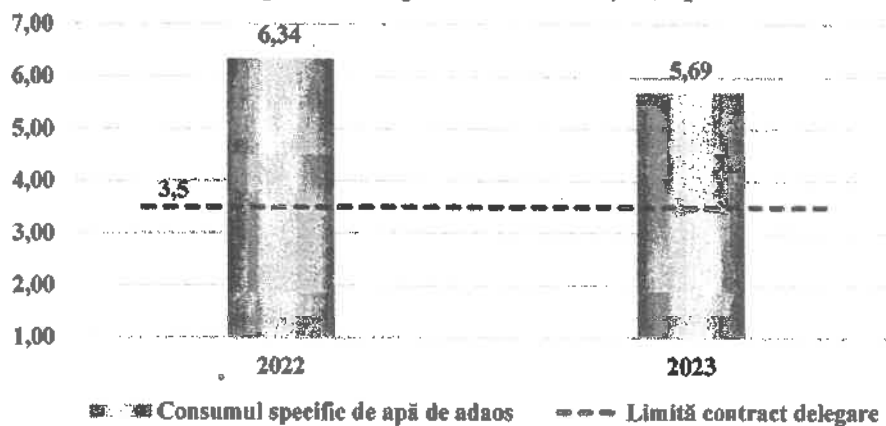
- În rețeaua primară, ponderea pierderilor de energie termică a înregistrat valoarea de 28,57%, în scădere cu 2,97 puncte procentuale față de anul 2022 (31,54%), peste limita maximă admisă prin contract, respectiv 23%.

Pierderea de energie termică în rețeaua primară



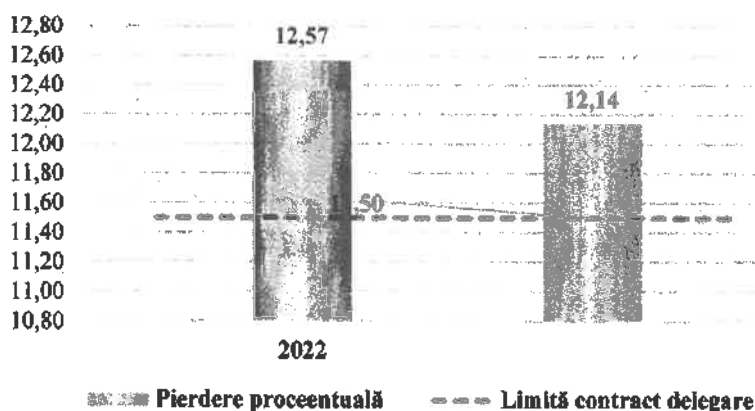
Consumul specific de apă de adaos pentru anul 2023, a înregistrat o valoare de 5,69 m³/Gcal, în scădere comparativ cu anul 2022, când a atins valoarea de 6,34 m³/Gcal, situându-se totuși peste limita maximă admisă prin contract, respectiv 3,5 m³/Gcal.

Consumul specific de apă de adaos în rețeaua primară

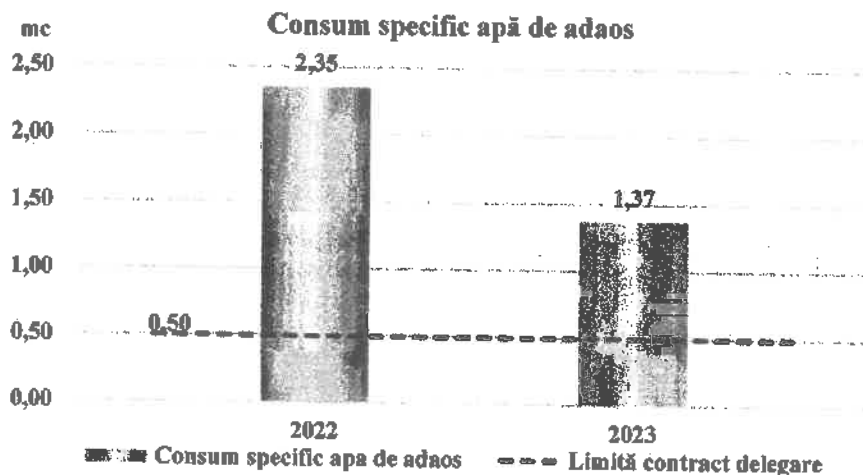


- În rețeaua secundară, nivelul pierderilor de energie termică a înregistrat valoarea de 12,14%, fiind cu 0,42 puncte procentuale mai mic decât în anul 2022 (12,56%), depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 11,50%.

Pierdere procentuala energie termica în rețeaua secundară



- În ceea ce privește consumul specific de apă de adaos, se constată un trend descendent în anul 2023, înregistrându-se un nivel de 1,37 m³/Gcal, comparativ cu anul 2022, când acest indicator a avut o valoare de 2,35 m³/Gcal, depășind limita maximă admisă prin contract, respectiv 0,50 m³/Gcal.



Interacțiunea cu consumatorii, mediere litigii între furnizor și utilizator gestionate de ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov și-a exercitat rolul de mediator în soluționarea diferendelor apărute între utilizatori și operator. Au fost solicitate operatorului serviciului informații clarificatoare pentru aspectele sesizate de petenți și certificate prin documente transmise de aceștia. Etapele de desfășurare a activității de mediere au constat în studierea documentelor primite de la petent, contactarea telefonică a acestuia, solicitarea de informații suplimentare la operator și stabilirea soluțiilor optime de rezolvare a diferendelor. Astfel, reprezentanții CMTEB au soluționat aspecte sesizate în termenele agreate pentru stingerea litigiului (remedierea deficiențelor în alimentarea cu agent termic pentru încălzire și apă caldă de consum sau, după caz, acordarea de diminuări la factura emisă ulterior). În alte cazuri, reclamațiile s-au soluționat cu desfășurarea unor întâlniri concrete de conciliere la care au participat toate părțile implicate.

Pentru a facilita accesul consumatorilor la informații, pe site-ul CMTEB sunt postate informații cu privire la apariția avariilor și a timpului estimat de remediere a acestora. Acest lucru se poate face și prin aplicația TERMOALERT, o soluție prin care compania comunică în timp real informații cu privire la orice avarie sau întrerupere în furnizarea agentului termic care intervine în zona lor,



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

motivul opririi temporare a serviciului, evoluția lucrărilor de remediere și data preconizată pentru reluarea furnizării serviciului.

Totodată, consumatorii mai pot afla informații cu privire la funcționarea sistemului de termoficare, prin Info Robot, unde sunt mesaje preînregistrate pentru fiecare sector, dar există și opțiunea de a fi preluat de către un operator al companiei.

IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI

În vederea asigurării calității și continuității serviciului public de alimentare cu energie termică, este necesară demararea sau, după caz, finalizarea acelor investiții capabile să conducă la diminuarea pierderilor de agent termic în sistem și reducerea costurilor de operare, în special cele asumate prin *Anexa nr. 5 la Contractul de Delegare, Programul de investiții pe anul 2024 cu finanțare din fonduri proprii și Planul anual de asigurare a mentenanței la obiectivele din cadrul CMTEB pentru anul 2024.*

Investițiile finanțate din fonduri proprii pe anul 2024, aprobate prin Programul de investiții pentru anul 2024, sunt executate cu forțe proprii și/sau firme terțe și se împart în:

I. Obiective de investiții în continuare

1. *Expertizare, proiectare și lucrări de consolidare cămine de termoficare* - reprezintă servicii de proiectare pentru consolidarea căminelor C1MB și Releului din sectorul 3 - cămin de importanță majoră, amplasat pe Magistrala III Sud, construit în anii 1970, dotat cu armături de sectorizare care asigură alimentarea cu agent termic primar a sectoarelor administrative 2, 3 și 4;
2. *Eficientizarea alimentării cu energie termică a consumatorilor arondați la CT 10 Bucureștii Noi* – lucrări de transformare a centralei termice 10 Bucureștii Noi în punct termic și de înlocuire a rețelei termice secundare și a racordului de agent termic primar.
3. *Modernizare CT Floreasca* – lucrări aferente modernizării centralei termice.
4. *Modernizare traseu rețea primară* (între căminele: CU1/1 și CU1, CS1 CET și Cămin Releului, PV1 CET SUD și CV20 și reamplasare rețea 2DN 150 mm din racordul PT Doamna Ghica) – tronsoanele însumează o lungime de traseu de 1 107 ml.
5. *Montare panouri solare la PT Ramuri Tei și PT 2 Fundeni* -- pentru asigurarea în condiții optime a furnizării apei calde de consum la consumatorilor arondați la cele 2 PT-uri



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

6. *Modernizare rețele termice aferente PT 2 Aviației și PT 6 Aviației*
7. *Montare module termice sector 6 – 5 Stații Centralizate – obiectivul constă în desființarea stațiilor centralizate 4-5, 6-7, 8-9, 11 și 14 Armata Poporului și montarea de module termice la blocuri, realizarea instalațiilor electrice, de automatizare și transmisie date, de contorizare, de canalizare, precum și modernizarea rețelelor termice primare și secundare prin înlocuirea conductelor clasice existente cu conducte preizolate.*
8. *Refacere hidroizolație terasa sediu SCADA (PT 15 Foișor)*
9. *Refacere termo și hidroizolație terasa Arhiva CMTEB (PT 2 Mărășești)*
10. *Modernizare Depozit central – Bd. Timișoara*

II. Obiective de investiții noi

1. *Eficiențizarea funcționării punctelor termice din zonele Berceni, Giurgiului și Olteniței – 24 puncte termice și 16 module termice - obiectivul prevede eficiențizarea funcționării a 24 puncte termice și a 16 module termice din zona Berceni.*
2. *Mărirea capacității de alimentare cu apă rece de adaos la CTZ Casa Presei - Stația de dedurizare, pusă în funcțiune în anul 1996, produce apă dedurizată necesară pentru adaosul în circuitul termic al CTZ Casa Presei. Funcționarea acesteia este în regim continuu, în ultimii ani necesarul apei de adaos din circuitul termic fiind peste capacitatea de producție a stației.*
3. *Montare dispozitive pentru măsurare debite și identificare pierderi - Achiziția și montarea respectivelor dispozitive prezintă următoarele avantaje: monitorizarea în timp real a pierderilor, reducerea timpului de depistare a avariilor, identificarea imediată a apariției de pierderi noi și măsurarea efectivă a eficienței intervențiilor executate.*
4. *Modernizare rețele termice secundare aferente PT 21 Pantelimon – lucrări de modernizare a rețelelor termice secundare pentru încălzire, apă caldă și recirculație.*
5. *Modernizare CT Rosetti cu rețele termice aferente*
6. *Modernizare CT Luterană cu rețele termice aferente*
7. *Modernizare CT Depou cu rețele termice aferente*
8. *Modernizare CT Direcție cu rețele termice aferente*



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

9. *Modernizare puncte termice – construcții* – realizarea de lucrări de modernizare/consolidare la clădirile a 8 PT-uri cu grad mare de degradare.
10. *Eficiențizarea funcționării modulelor termice din ansamblul Jiului Pajura și O Chibrit* – înlocuirea echipamentelor de automatizare.
11. *Extindere rețea primară pentru racordare de clienți noi* – racordarea la termoficare a unor potențiali consumatori.
12. *Integrarea a 111 puncte termice în sistemul SCADA*
13. *Modernizare rețea termică de transport* – înlocuire conducte preizolate pe tronsonul de rețea cuprins între căminele CM1 -CM23 – lungime canal 490 ml și tronsonul de rețea CM23-CM27-CG6-CG5 – lungime canal 1540 ml.
14. *Servicii de proiectare, achiziționare și montare sistem automat de monitorizare continuă a emisiilor în aer pentru 2 cazane din incinta CTZ Casa Presei.*

III. Alte cheltuieli de investiții

- A. **Dotări independente și componente pentru modernizarea mijloacelor fixe existente** - componente pentru modernizarea rețelelor, instalațiile termice și de contorizare.
- B. **Cheltuieli cu studii/documentații** - cheltuieli estimate pentru elaborarea de documentații tehnico-economice aferente obiectivelor de investiții.
- C. **Cheltuieli neprevăzute** - vor fi folosite pentru cheltuieli neplanificate.

Lucrări de intervenții de primă urgență

În vederea stabilizării sistemului de termoficare, pentru reabilitarea rețelei primare de transport a energiei termice, CMTEB derulează în cadrul Programului de Investiții pentru anul 2024, din fondul de reparații, lucrări de intervenții de primă urgență.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Pentru anul 2024 au fost prevăzute următoarele lucrări:

- **Secția Rețea Primară Sud**

- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CPC5-CRPT2, Colentina Socului – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 120 ml și DN 400 - 180 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM 7/1 - CG Pompieri – lungime estimată conductă de înlocuit DN 500 - 395 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CC17 și Spitalul Fundeni (Parc Motodrom) Șos. Fundeni – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 500 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între cămin CC3-CC2 Bd. Unirii – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 250 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între cămin CF5-CC3 Bd. Corneliu Coposu – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 500 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CMV1-CM1/1' Bd. Octavian Goga – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 400 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG9-CC10 subtraversare Str. Ion Berinderi, Șos. Colentina – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 50 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CV20/5-CV20/6 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 240 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară Magistrala VI Sud, cuprins între căminele CV20/8-CS15 Placare – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 305 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM1-CG (CM1-CR PT 5 Mărășești) – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 220 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CMV1-CV – lungime estimată conductă de înlocuit DN 700 - 480 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM3 și CR PT Ministerul de Finanțe – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 300 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF2-CF3 Splaiul Unirii – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 300 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF2-CF3 Nod Abator – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 100 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CV20/6-CV20/7 Str. Prevederii – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 – 600 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F15 și C Releului – lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 149 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F8 și F7 Lira, Bd. Splaiul Unirii – lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 240 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F14 și F15 Splaiul Unirii



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

– lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 252 ml;

- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F11 și F12 Splaiul Unirii lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 240 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele F12 și F13 Splaiul Unirii lungime estimată conductă de înlocuit DN 100 – 500 ml;

• *Secția Rețea Primară Vest*

- Tronsonul de rețea termică primară bretea cuprins între căminul CM14/1 și PT 2 PLACARE – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 160 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CR PT 12/4 și CR PT 13/4 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 200 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM14/7 și CM14/9, Apusului – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 456 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CRPT13/4-CRPT10/4 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 200 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CB7 și CFM5 Timișoara – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 300 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară Magistrala Vest cuprins între căminele CM7 - C1 Lujerului – lungime estimată conductă de înlocuit DN 700 - 400 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară Magistrala II Vest cuprins între căminele CM11 - CM12, Bd. Iuliu Maniu - Gorjului – lungime estimată conductă de înlocuit DN 700 - 600 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CM1-CM2 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 700 - 400 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CR1 și CR2, amplasat pe Valea Ialomiței, Drumul Taberei – lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 400 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFM5 și FB6, pe Bd. Timișoara – lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 – 700 ml;

• *Secția Rețea Primară Progresul*

- Tronson de rețea termică primară Progresul-Berceni-racord PT Bagdasar-2DN 300mm, cuprins între căminele CS8 - C2 - Șos. Berceni – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 390 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CFT1-PT17-18 Petricani, Teiul Doamnei – lungime estimată conductă de înlocuit DN 400 - 210 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară Progresul, cuprins între căminele P5A-CC2, Bd. Dimitrie Cantemir – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 500 ml;



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF6 și CS5, Str. Baiulescu – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 - 500 ml;
- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CS1/1-CS1/3, amplasat pe Str. Odei – lungime estimată conductă de înlocuit DN 1000 - 240 ml;
- **Secția Rețea Primară Grozăvești**
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG7-CG11, Calea Giulești – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 1020 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG11-CG13, Calea Giulești – lungime estimată conductă de înlocuit DN 300 - 1040 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cămin C2 Grant și Cimitirul "Sfânta Vineri" – lungime estimată conductă de înlocuit DN 500 - 440 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cimitirul "Sfânta Vineri" și str. Caraiman – lungime estimată conductă de înlocuit DN 500 - 480 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cămin Racord PT A Grant – Cămin C2 Grant – lungime estimată conductă de înlocuit DN 500 - 210 ml;
 - Magistrala II-III Grozăvești-Pipera - tronsonul de rețea termică primară cuprins între Cămin C8 - Cămin C9 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 640 ml;
 - Magistrala I-III Vest Bd. Constructorilor- Tronsonul de rețea termică primară cuprins între cămin C13 Intermeridian-Cămin CC2/5 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 380 ml;
 - Magistrala ICEM - Bd. Constructorilor - tronson între Cămin CC2/1-Cămin CC2/5 – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 360 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CF4 Stavilar – Str. Fabrica de Glucoză, aerian, Calea Floreasca – lungime estimată conductă de înlocuit DN 800 (600) - 600 ml;
 - Tronsonul de rețea termică primară cuprins între căminele CG23 și CG21, Calea Plevnici, Calea Giulești, sub Pod Orhidea – lungime estimată conductă de înlocuit DN 600 - 440 ml;

Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM) implementează obiectivele de promovare a eficienței energetice, în special în cadrul Axa prioritară 7, Obiectivul 7.2, care vizează creșterea eficienței energetice în sistemul centralizat de furnizare a energiei termice în Municipiul București. Loturile 1-5 sunt în prezent în curs de implementare conform "Programului Național de Reformă 2023".

De asemenea, este necesară continuarea implementării portofoliului de investiții propuse prin cele nouă proiecte depuse de Compania Municipală Termoenergetica București în cadrul Planului Național de Redresare și Reziliență, care vizează redresarea sistemului de termoficare din București.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Investițiile în sistemul de termoficare vor duce la diminuarea pierderilor tehnologice, îmbunătățirea eficienței sistemului, protejarea mediului, reducerea costurilor de exploatare și întreținere.

În urma analizei indicatorilor de performanță s-au identificat anumite aspecte care au un impact direct asupra prestării serviciului public de alimentare cu energie termică la nivelul arealului, după cum urmează:

- valoarea semnificativă a pierderilor de agent termic;
- valoarea semnificativă a pierderilor de energie termică;
- depășirea termenului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor utilizatorilor.

În acest sens, prezentăm o serie de măsuri suplimentare necesare a fi implementate:

- Modernizarea centralelor termice de cartier, cum ar fi Floreasca, Amzei, Depoul Ferentari, 18 A, Direcție, Luterană, Rosetti și Știrbei Vodă, care încă nu au fost modernizate și care folosesc instalații tehnologice depășite, conduc la pierderi semnificative de energie termică și afectează rețelele termice aferente.
- Analizarea funcționării și stabilirea măsurilor necesare pentru centralele termice incluse în categoria celor modernizate între anii 2000-2006, care înregistrează pierderi semnificative de energie termică, cum ar fi: Băneasa Agronomie, Ferentari 72, Dimitrov B1, Dunărea, Mărășești 3, Mărășești 9-10, Păunașul Codrilor, Pavel Constantin, Viilor, Protopopescu. De asemenea, centrala termică Caporal Bălan modernizată în 2021 prezintă pierderi semnificative de energie termică și un consum ridicat specific de apă de adaos.
- Continuarea urgentă a lucrărilor de înlocuire a unor tronsoane de conducte pentru a menține sistemul funcțional și sigur și pentru a asigura furnizarea continuă a energiei termice.
- Trebuie dezvoltat și pus în aplicare un plan bine structurat pentru a reduce timpul necesar intervențiilor de remediere a avariilor în rețeaua de transport și distribuție.
- Pentru a eficientiza activitatea, este necesar să se angajeze personal calificat pentru remedierea avariilor, cum ar fi sudori și instalatori. Programarea și remedierea rapidă a avariilor existente, înlocuirea urgentă a tronsoanelor de conducte cu coroziune mare și continuarea înlocuirii armăturilor de sectorizare pentru a limita zonele izolate și consumatorii afectați. De asemenea, trebuie refăcută izolația conductelor acolo unde este posibil. În prezent, există un deficit semnificativ de personal operațional calificat la nivelul CMTEB, iar media de vârstă a personalului existent este în jur de 55 de ani.
- Elaborarea și punerea în aplicare a procedurilor pentru identificarea rapidă și implementarea unor soluții provizorii pentru remedierea pierderilor de agent termic, până la efectuarea lucrărilor de modernizare a conductelor aflate în stare critică, astfel:



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

- utilizarea tehnologiilor moderne pentru detectarea pierderilor de agent termic, cum ar fi detectorul acustic de scurgeri de apă și corelatorul digital pentru localizarea pierderilor.
- organizarea rapidă a lucrărilor pentru remedierea pierderilor de agent termic, inclusiv prin intermediul unor soluții temporare.
- Elaborarea unor planuri de acțiuni pentru reducerea pierderilor de energie termică pe termen scurt, până la începerea lucrărilor de reparații la conducte/tronsoanele aflate în stare critică, astfel:
 - reabilitarea stratului termoizolant;
 - restabilirea funcționalității sau, acolo unde acest lucru nu este posibil, realizarea canalelor de drenare a apei acumulată în căminele termice;
- modernizarea și reabilitarea rețelelor termice de transport și distribuție cu redimensionarea acestora, ținând cont de:
 - caracteristica energetică:
 - ✓ necesarul actual de consum al energiei termice;
 - ✓ oportunitățile de modernizare a surselor locale de producere a energiei termice;
 - ✓ perspectivele de dezvoltare urbană a arealului deservit;
 - soluțiile tehnologice:
 - ✓ utilizarea de materiale de ultimă generație pentru rețele - PEX, PP-R, PUR etc;
 - ✓ analiza posibilităților de implementare a altor soluții tehnice de transport și distribuție pe întregul circuit al agentului termic, de la sursă către consumator (stații de pompare, PT cu pompe de amestec etc);
 - ✓ punerea în funcțiune și utilizarea sistemelor de semnalare a umidității crescute a stratului termoizolant pentru conductele preizolate PUR (spumă poliuretanică rigidă);
- analiza și eficientizarea procesului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor pentru încadrarea în termenul de răspuns prevăzut de lege.

Totodată, considerăm că trebuie găsite modalități de a atrage noi clienți, în special ansambluri rezidențiale și clădiri de birouri. Pentru asta, este necesară o mai bună colaborare între structurile care acordă avize de racordare și cele care efectuează bransarea, constând în:

- înregistrarea într-o bază de date separată a potențialilor clienți care solicită aviz în vederea obținerii autorizației de construire și informarea acestora în privința beneficiilor oferite de racordarea la sistemul de centralizat de alimentare cu energie termică;
- reducerea timpului dintre primirea solicitării de racordare și efectuarea bransamentului la sistemul centralizat de energie termică.

O colaborare între UAT-urile de sector și companie, cu privire la construirea noilor ansambluri rezidențiale la periferia Bucureștiului și racordarea imobilelor noi la sistemul centralizat de



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

termoficare, având în vedere intenția Executivului UE de a introduce interdicții naționale pentru centralele de apartament care utilizează combustibili fosili în clădirile existente și în cele noi.

În același sens, prezentăm o serie de recomandări privind îmbunătățirea calității serviciului prestat și a siguranței în funcționare a SACET.

Este de menționat că un real impediment în planificarea rațională a lucrărilor de reabilitare/modernizare, care să asigure o gestionare operativă a unui sistem atât de complex, strategic și sensibil, este lipsa din lista instrumentelor active ale operatorului a unui model matematic al sistemului de termoficare (aplicație, soft) care ar permite:

- ✓ **la etapa de proiectare:** elaborarea unui sistem de rețele termice cu o dimensionare corectă și adecvată necesarului de consum, prin simularea și modelarea multitudinilor de soluții tehnologice și identificarea celor mai raționale, eficiente, sigure și stabile dintre acestea;
- ✓ **în regim de exploatare:** elaborarea regimurilor optime de funcționare a sistemului de rețele în regim de exploatare, care să conducă la consumuri și cheltuieli minime și stabilitate maximă. Acest lucru se va realiza prin simularea manevrelor efectuate în sistem pentru a vizualiza consecințele și a evita posibilele riscuri induse de aceste manevre.

Se propune examinarea necesității și oportunității de identificare și implementare a unei asemenea aplicații de modelare matematică a rețelei termice și a proceselor tehnologice a acesteia.

O posibilă metodă de monitorizare a dinamicii pierderilor de agent termic și identificarea zonelor unde acestea pot apărea sau crește, ar fi dezvoltarea un sistem de monitorizare a debitelor de agent termic în conductele tur/retur. Diferențele dintre aceste fluxuri ar putea indica locurile unde au apărut pierderi de agent termic. Acest lucru ar putea optimiza utilizarea resurselor umane, deoarece personalul ar fi direcționat pentru verificări și intervenții doar în cazurile confirmate și în zonele bine determinate.

Se propune analizarea posibilității și necesității de a dezvolta și implementa un sistem care va permite identificarea rapidă și monitorizarea evoluției pierderilor de agent termic, facilitând intervenții mai ușoare și rapide pentru remedierea acestora.

În procesul de monitorizare a indicatorilor de performanță, s-a observat că operațiunile de completare a bazelor de date și prelucrare a informațiilor sunt realizate în mare măsură manual în cadrul companiei. Acest lucru duce la consum mare de timp și efort, și poate crea premise pentru apariția erorilor, mai ales în situații de fluctuații de personal. În general, prelucrarea datelor și generarea rapoartelor ar putea fi eficientizate prin utilizarea serverelor și calculatoarelor, astfel încât informațiile interne, rapoartele sau sintezele să poată fi generate în formatul MS Office Excel.

Recomandăm a se acorda o atenție deosebită structurii IT și rolului său în activitatea companiei, pentru a implementa o soluție informatică eficientă ce facilitează schimbul rapid de informații, introducerea și prelucrarea datelor, centralizarea rezultatelor și generarea rapoartelor specifice fiecărei activități.



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București
C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Prin măsurile și recomandările prezentate mai sus se urmărește optimizarea funcționării sistemului și asigurării calității și continuității serviciului, la costuri suportabile pentru consumatori. La baza tuturor măsurilor de reabilitare a sistemului centralizat de alimentare cu energie termică se află criteriul de adaptare la nevoile, cerințele și posibilitățile de plată ale utilizatorului. Eficientizarea energetică prin reducerea pierderilor în rețea și a costurilor de exploatare și mentenanță va contribui la furnizarea unui serviciu de calitate.

Raportul de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este însoțit de Anexa privind "Situația indicatorilor de performanță realizați în anul 2023", inclusiv cuantumul penalităților pentru fiecare indicator care a fost încălcat sau nu a fost atins.

Director Executiv

Andrei-George CRECI



Director Direcția Monitorizare Contract de
Delegare

Adriana STRATULAT

Întocmit,

Expert Departamentul Monitorizare și
Reglementare

Raluca CONSTANTIN-BICHESCU

Expert Departamentul Monitorizare și
Reglementare

Elena POSTOLE

Expert Departamentul Monitorizare și
Reglementare

Artur POPA

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
P 1	Întreruperea serviciului de producere a energiei termice					
P 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	30	154	124		
P 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	150	0	-		
P 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	10	0	-	500 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	50	0	-		
P 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00	-	-		
P 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	4	0	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate (zile)	15	-	-	100 lei/zi depășire	0
P 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5	0	-		
P 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-		
P 2	-					
P 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1	0	-		
P 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0	0	-		
P 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
P 3	Randamentul centralei					
P 3.1	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	84,13%	94,62%	-	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	0
P 3.2	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică livrată [m ³ /Gcal])	3,00	2,88	-	100 lei/fiecare 0,1 m.c. depășire indicator	0
P 4	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
P 4.1	Numărul total de sesizări scrise	1	0	-		
P 4.2	Procentul din totalul de la punctul P 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,00%	-	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P 5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice					
P 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici;	0	0	-		
P 5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0	0	-	
P 5.2.2		30 zile calendaristice	0	0	-	
P 5.2.3		60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/caz depășire indicator

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Quantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
P-1	Întreruperea serviciului de producere a energiei termice					
P-1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate la CT, altele decât cele accidentale	230	99	-		
P-1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	1840	4307	2467		
P-1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale la CT	276	76	-		
P-1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1840	2683	843		
P-1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	8	0	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00	2:15	-		
P-1.3.1	Numărul de întreruperi programate la CT	184	8	-	100 lei/fiecare depășire indicator	0
P-1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate la CT (zile)	690	0	-	100 lei/zi/CT	0
P-1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT	1 840	1 169	-		
P-1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-		
P-2	Calitatea energiei termice					
P-2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT	137	117	-		
P-2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	30	3	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
P-3	Măsurarea energiei termice					
P-3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	14	1	-	100 lei/caz depășire indicator	0
P-3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P 3.1 care sunt justificate	10%	0%	-		
P-3.3	Procentul de solicitări de la punctul P 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în	95,0%	100,0%	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	230	0	-	100 lei/sesizare justificată depășire indicator	0
P-4	Pierderea de energie termică la CTC					
P-4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică și cea facturată) [%]	13,0%	10,2%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
P-4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,60	0,11	-	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	0
P-5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei					
P-5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici;	3	0	-		
P-5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0	0	-	
P-5.2.2		30 zile calendaristice	0	0	-	
P-5.2.3		60 zile calendaristice	0	0	-	50 lei/fiecare 0,1% depășire indicator
P-6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
P-6.1	Numărul total de sesizări scrise	28	61	33		
P-6.2	Procentul din totalul de la punctul P 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,00%	100,00%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0

Indicatori de performanță
ai serviciului de alimentare cu energie termică

Anexă

Transport
anul 2023

Ind.	Denumire Indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
T 1	Întreruperea serviciului de transport a energiei termice					
T 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	14	0	-		
T 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	955	0	-		
T 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	1216	2209	993	100 lei/întrerupere depășire indicator	99 300,0
T 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	4000	10549	6549		
T 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	177	33	-	100 lei/întrerupere depășire indicator	0
T 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12:00	17:59	5:59		
T 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	400	355	-	100 lei/întrerupere depășire indicator	0
T 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24:00	27:19	3:19		
T 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1 432	1 790	358		
T 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	9	9	100 lei/întrerupere depășire indicator	900,0
T 2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea leșită din rețea) [%]	23,00%	28,57%	5,57%	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	55 700,0
T 3	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m3/Gcal]	3,50	5,69	2,19	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	2 100,0
T 4	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport					
T 4.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici;	10	0	-		
T 4.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp	15 zile calendaristice	0	0	-	
T 4.2.2	dintre momentul înregistrării cererii de racordare	30 zile calendaristice	0	0	-	
T 4.2.3	din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/fiecare solicitare deășire termen
T 5	Calitatea energiei termice					
T 5.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	37	43	6		
T 5.2	Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	11	0	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
T 5.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
T 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
T 6.1	Numărul total de sesizări scrise	55	547	492		
T 6.2	Procentul din totalul de la punctul T 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	97,00%	3,00%	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	3 000,0

161 000,0

Indicatori de performanță
ai serviciului de alimentare cu energie termică
Distribuția
anul 2023

Anexă

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
D 1	Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice					
D 1.1.1	Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	265	34	-		
D 1.1.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7 177	679	-		
D 1.2.1	Numărul de întreruperi accidentale	9 000	5 882	-	100 lei/depășire indicator	0
D 1.2.2	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88 300	127 563	39 263		
D 1.2.3	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	148	109	-	100 lei/depășire indicator	0
D 1.2.4	Durata medie a întreruperilor accidentale	4:00	4:03	0:03		
D 1.3.1	Numărul de întreruperi programate	1 432	0	-	100 lei/depășire indicator	0
D 1.3.2	Durata medie a întreruperilor programate	12:00	-	-		
D 1.3.3	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5 120	0	-		
D 1.3.4	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0	-	100 lei/depășire indicator	0
D 2	Calitatea energiei termice					
D 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	9 980	34 659	24 679		
D 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	5 199	1 372	-	50 lei/depășire indicator	0
D 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0	-		
D 3	Măsurarea energiei termice					
D 3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare:	324	63	-		
D 3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D 3.1 care sunt justificate	41,0%	20,6%	-	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	0
D 3.3	Procentul de solicitări de la punctul D 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95,00%	87,00%	8,00%		
D 3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	65	0	-		
D 3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți	99,00%	99,28%	-		
D 4	Pierderea rețelelor de distribuție					
D 4.1	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)	11,50%	12,14%	0,64%	100 lei/fiecare 0,01% depășire indicator	6 400,0
D 4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,50	1,37	0,87	100 lei/fiecare 0,1 depășire indicator	800,0
D 5	Racordarea utilizatorilor la rețeaua de distribuție					
D 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic distribuit diferențiat pe tipuri de agenți termici:	20	0	-		
D 5.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0	0	-	
D 5.2.2		30 zile calendaristice	0	0	-	
D 5.2.3		60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/fiecare depășire indicator
D 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor					
D 6.1	Numărul total de sesizări scrise	373	4892	4519		
D 6.2	Procentul din totalul de la punctul D 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,0%	94,2%	5,8%	100 lei/fiecare 0,1% depășire indicator	5 800,0

13 000,0

Indicatori de performanță
ai serviciului de alimentare cu energie termică

Anexă

Facturare
anul 2023

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
F 1	Contractarea energiei termice					
F 1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	1	1	-		
F 1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (de la depunerea documentației complete)	1	1	-		
F 1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0	0	-		
F 1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	0	-		
F 2	Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate					
F 2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	343	198	-		
F 2.2	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	138	107	-	50 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 2.3	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	52	16	-		
F 2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5	0	-		
F 2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	1	0	-	100 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	4	0	-		
F 3.1	Indicatorii generali anualii de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale					
F 3.1.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	685	7	-		
F 3.1.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	7	2	-		
F 3.1.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	685	0	-		
F 3.1.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0	0	-		
F 3.1.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0	0	-		
F 3.2	Indicatorii garanțai anualii de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare					
F 3.2.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	137	528	391		
F 3.2.2	Numărul de cereri de la punctul F 3.2.1 pentru care s-au acordat reduceri	2	2	-	100 lei/fiecare cerere justificată neonorată	0
F 3.2.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	76,52	275,81	199,29		
F 4	Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice					
F 4.1	Numărul de sesizări scrise	3 267	668	-		
F 4.2	Procentul din totalul de la punctul F 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100,0%	100,0%	-	100 lei/ fiecare 0,1% depășire indicator	0
F 5	Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice vândute/furnizate					
F 5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	137	0	-		
F 5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0	0	-		
F 5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0	0	-	-	0
F 6	Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică					
F 6.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul energetic de interes local (furnizarea agentului termic), diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	10	0	-		
F 6.2.1	Numărul de solicitări la care intervalul de timp	15 zile calendaristice	0	0	-	
F 6.2.2	dintre momentul înregistrării cererii de furnizare	30 zile calendaristice	0	0	-	
F 6.2.3	a agentului termic până la furnizarea agentului termic este mai mic de:	60 zile calendaristice	0	0	-	500 lei/sesizare depășire indicator

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valori indicatori			Penalizare conform CD	Cuantum (lei)
		aprobați	realizați	depășire		
F 7	Prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.)/Audiențe					
F 7.1	Numărul de audiențe ținute față de solicitările de audiențe	119	122	-	100 lei/audiență depășire indicator	0
F 7.2	Timp mediu de rezolvare (zile)	20	17	-		

0,00

Total

174 000,00

Director executiv
Andrei George CRECI



Director Direcția Monitorizare Contract de Delegare
Adriana STRATULAT

Întocmit,
Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Raluca CONSTANTIN-BICHESCU

Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Elena POSTOLE

Expert Departamentul Monitorizare și Reglementare
Artur POPA