

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **în trim. III- 2013**

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15:

- l)** prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;
- m)** aprobă sau respinge motivat, metodele de masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;
- n)** monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;
- o)** realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

În luna noiembrie 2013, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului - RADET, referitoare la activitatea de Producere la **Divizia de Producere**, Secția Centrale Termice de Cvartal și activitatea de Transport la **Divizia de Transport**, Secția de Transport Vest, activități desfășurate în trimestrul III – 2013.

În data de **06.11.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice de Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Centrale Termice de Cvartal următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 131/06.11.2013 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice de Cvartal și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:		
P1.1 a)	Numărul de întreruperi neprogramate	36
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	460
P1.2 a)	Numărul de întreruperi accidentale	45
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	261
c)	Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
d)	Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	5,00
P1.3 a)	Numărul de întreruperi programate	4
b)	Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,00
c)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	21
d)	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>Reclamatii scrise</i>	<i>12</i>
	<i>Reclamatii telefonice</i>	<i>390</i>
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa calda de consum</i>	<i>0</i>
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate	0
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului	0

P4	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) (%)	18,21
-----------	--	--------------

P5	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,16
-----------	--	-------------

În data de **14.08.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Vest**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport Vest următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 132/13.11.2013 semnată de reprezentanții Secției Transport Vest și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de întregrire și rezolvare al întreruperilor
---	--

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	2
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	10
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	9
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	13
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	8,00
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	8
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	30
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	30,72
---	--------------

T3. 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]	3,67
---	-------------

Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția CT Cvartal numărul întreruperilor accidentale a scăzut cu aprox. 4% în trim.III 2013 față de trim.III 2012, de la 47 întreruperi în 2012 la 45 în aceeași perioadă din 2013. Aceste întreruperi au afectat un număr de 261 de utilizatori, mai mare cu aprox. 18% față de aceeași perioadă din anul 2012. A crescut numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore, de la 1 în trim.III 2012 la 3 în 2013. Numărul reclamațiilor a fost mai mic în trim.III 2013 față de anul 2012 cu aprox. 4%. Nu au fost înregistrate reclamații privind instalațiile de măsură de la utilizatorii CT Cvartal. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a fost mai mică cu aprox. 37% în trim.III 2013 față de trim.III 2012 respectiv 28,92% în 2012 față de 18,21% în 2013. A crescut în schimb și pierderea specifică de apă de adaos din rețeaua de încălzire cu aproape 78%, de la 0,09 m ³ /Gcal în trim.III 2012 la 0,16 m ³ /Gcal în trim.III 2013.
-	La Secția Transport Vest numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 36% în trim.III 2013 față de trim.III 2012, de la 14 întreruperi în 2012 la 9 în 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 45 utilizatori în trim.III 2012 la 13 utilizatori în trim.III 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a fost de 2 și s-a menținut constant față de 2012. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 10,00 ore/întrerupere în 2012 la 8,00 ore/întrerupere în 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 37,07% în condițiile ieșirii din rețeaua primară a unei cantități de 219.557 Gcal iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 0,37 m ³ /Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.III 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea de energie termică și apă de adaos în rețeaua primară.

Anexa nr.1 și Anexa nr.2 „Raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET

Mihaela COPOIU – Șef Secție CT Cvartal

Claudiu ȘOTRIN – Adj. Șef Secție Transport Vest

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;

Manuela DASAGĂ - inginer
Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET
Director General
Marian AGIU

Director economic
Ec. Daniela CEVEI

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
Ing. Florian POPA

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA