

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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET
în trim. IV - 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 măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

În luna martie 2014, 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, referitoare la indicatorii din trim.IV 2013 și au fost prezentați, de către RADET, valorile indicatorilor de performanță din anul 2013, referitoare la activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtal și pentru activitatea de Transport la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 6 și 5.

În data de **05.03.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția CTZ Casa Presei Libere**, 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 și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere** următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 155/05.03.2014 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

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	20
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	-
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	1
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0,4
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:	
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	97,05
--	--------------

P4. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal x 100]	1,39
---	-------------

În data de **12.03.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și Furnizare - 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. 156/12.03.2014 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

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

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	200
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2271
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	243
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1402
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	14
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	5,00
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate	23
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	103
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>reclamații scrise</i>	73
	<i>reclamații telefonice</i>	249
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului		118
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>Apa caldă</i>	0
	<i>Incalzire</i>	0
P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate		0
P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0
P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului		0

P4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	9,10
---	-------------

P5. Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal x 100]	0,1146
--	---------------

În data de **19.03.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, 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, Distribuție și Furnizare, Sector 6, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 157/19.03.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

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)		3
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)		12
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		66
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)		205
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore		6

d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	11,00
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	50
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	122
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	14,22
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,45
--	-------------

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

În data de **26.03.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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, Distribuție și Furnizare, Sector 5, următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 158/26.03.2014 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

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)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	145
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	654
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10,20
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	14,22
--	--------------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	1,45
--	-------------

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

Analize, sinteze și recomandări

I. Evaluarea Indicatorilor de Performanță	
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți anului 2013	
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere, energia termică produsă în anul 2013 a fost

	de 205570,54 Gcal, mai mare decât cea produsă în anul 2012, care a fost de 189128,00 Gcal. Creșterea procentuală a fost de 8,7%. În aceste condiții randamentul centralei a crescut de la 95,38% în anul 2012 la 97,05% în anul 2013. Totodată au scăzut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,048 MWh/Gcal în anul 2012 la 1,030 MWh/Gcal în anul 2013. Consumul mediu de apă de adaos, care depinde de starea rețelelor de transport a crescut de la 1,30 mc/Gcal în anul 2012 la 1,39 mc/Gcal în anul 2013. Energia termică produsă fiind mai mare în anul 2013 față de cea produsă în 2012 a influențat în mod pozitiv consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul scăderii acestora, contribuind la creșterea performanței economice a centralei termice.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - CT Cvartal, numărul întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 42% în anul 2013 față de anul 2012, de la 171 întreruperi în anul 2012 la 243 în anul 2013. Aceste întreruperi au afectat un număr de 1402 de utilizatori, mai mare cu aprox. 32% față de anul 2012 când au fost afectați 1061 utilizatori. A crescut numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore, de la 5 în anul 2012 la 14 în anul 2013. Numărul reclamațiilor scrise a fost mai mic în anul 2013 față de anul 2012 cu aprox. 21% în schimb cele telefonice au crescut de la 181 în anul 2012, la 249 în anul 2013. 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. 5% în anul 2013 față de anul 2012 respectiv 9,60% în anul 2012 față de 9,10% în anul 2013. A scăzut și pierderea specifică de apă de adaos din rețeaua de încălzire cu aproape 26%, de la 0,1544 m ³ /Gcal în anul 2012 la 0,1146 m ³ /Gcal în anul 2013.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 42% în anul 2013 față de anul 2012, de la 113 întreruperi în anul 2012 la 66 în anul 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 332 utilizatori în anul 2012 la 205 utilizatori în anul 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a scăzut, de la 11 întreruperi în anul 2012 la 6 întreruperi în anul 2013. Durata medie a întreruperilor a crescut de la 10,13 ore/întrerupere în anul 2012 la 11,00 ore/întrerupere în anul 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 14,22% în anul 2013 față de 16,70% în anul 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,45 m ³ /Gcal în 2013 față de 1,46 în 2012. 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.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 30% în anul 2013 față de anul 2012, de la 208 întreruperi în anul 2012 la 145 în anul 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 831 utilizatori în anul 2012 la 654 utilizatori în anul 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a înregistrat o scădere importantă de la 18 întreruperi în anul 2012 la 0 întreruperi mai mari de 24 de ore în anul 2013. Durata medie a întreruperilor a crescut de la 9,20 ore/întrerupere în anul 2012 la 10,20 ore/întrerupere în anul 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 14,22% în anul 2013 față de 16,70% în anul 2012, iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 1,45 m ³ /Gcal în 2013 față de 1,46 în 2012. 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.
II. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2013	
-	Secția Centrale Termice și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere, au fost verificate în „Rapoartele de activitate” ale dispecerilor, întreruperile neprogramate cauzate de nefurnizarea utilităților de către terți ori reparații la rețeaua termică primară, în acest caz centrala termică nemaiavănd unde furniza energia termică produsă. Am constatat că au fost înregistrate 13 întreruperi cauzate de către terți, care au avut drept cauză întreruperea furnizării energiei electrice de către ENEL ori au fost cauzate de avarii la rețeaua termică primară. Singura întrerupere accidentală a fost înregistrată în data de 04.10.2013 ca urmare a defectării unui contactor de pornire la cazanul nr.6 din cauza întreruperilor dese în alimentarea cu energie electrică de către ENEL. Din această cauză a fost întreruptă alimentarea cu energie termică timp de 40 minute dar această întrerupere a fost resimțită mai mult de agentul economic SAIFI care este racordat direct la CTZ.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - CT Cvartal, au fost verificate informațiile din bazele de date ale operatorului privind întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore. În urma verificărilor „Ordinelor de lucru” întocmite în cazul intervențiilor la întreruperile accidentale cu durata mai mare de 12 ore, în număr de 7, am constatat că cele mai multe au fost înregistrate la CT 9-10 Mărășești (4) mai ales pe circuitul de a.c.c. din canal distanță. De asemenea au fost consemnați timpii de intervenție pentru remediarea defecțiunii, în schimb nu este trecut în ordin, data și ora întreruperii serviciului de furnizare a energiei termice și nici data

	și ora punerii în funcțiune. Recomandăm consemnarea acestor informații și în „Ordinul de lucru”. Au fost verificate și informațiile, din bazele de date ale operatorului, privind reclamațiile scrise și telefonice. Din cele 5 reclamații scrise privind calitatea energiei termice, care privesc exclusiv Secția CT Cvartal, 3 au fost pentru încălzire(temperatură prea mare) și 2 pentru a.c.c. (apă murdară și lipsă temperatură). Aceste reclamații au fost rezolvate de către personalul Secției CT Cvartal. Din cele 120 reclamații privind calitatea, înregistrate în trim.IV 2013, un număr de 3 reclamații au fost pentru apă murdară. Aceste reclamații au fost făcute de un utilizator de două ori la ore diferite și una de un alt utilizator din același bloc. Cauza a.c.c. murdare a fost o lucrare pe canal distanță încheiată cu spălarea insuficientă a conductelor. Totuși utilizatorul nu a înregistrat o reclamație ca fiind din vina producătorului la indicatorul P2.2. Recomandăm înregistrarea tuturor reclamațiile care sunt din vina producătorului, la indicatorul P2.2, chiar dacă nu se cere reducerea de facturi.
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” aferente trim.IV 2013 la întreruperile accidentale. Din cele 19 „Foi de manevră” verificate am constatat că 3 întreruperi accidentale au avut durata estimată de întrerupere de 24 ore. La raportarea indicatorilor din trim.IV 2013, de către operator, la indicatorul T1.2 c) – „Întreruperi cu durata mai mare de 24 ore” au fost înregistrate 3 întreruperi. Am constatat că în Foile de manevră ale operatorului, la indicatorul T1.3 – „Numărul de întreruperi programate” se înregistrează avariile apărute pe rețeaua primară care nu se remediază imediat din diferite motive(lipsă materiale, spărtură mică, etc.) și se programează pentru o dată ulterioară. Recomandăm ca la acest indicator să se înregistreze întreruperile prevăzute în programul de lucrări întocmit la începutul anului iar avariile care apar în timpul anului să fie considerate întreruperi accidentale. Pentru o corectă stabilire a valorilor indicatorilor de performanță ar fi de preferat ca data și ora reală a punerii în funcțiune a serviciului să fie cea consemnată la Dispeceratul central. Din cele 3 întreruperi cu durata mai mare de 24 ore, una singură de 33 ore a afectat utilizatorii de tip urban(5 blocuri), celelalte afectând Puncte Termice ale industriilor sau ale unităților militare
-	La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5, în trim.IV 2013 au fost verificate cele 29 „Foi de manevră” întocmite pentru întreruperile accidentale. Din acestea nu a fost nicio întrerupere cu durata mai mare de 24 ore. De menționat este faptul că ora de PIF este menționată în „Foaia de manevră” înainte de a începe lucrarea, ora corectă a punerii în funcțiune a serviciului regăsindu-se la Dispeceratul central.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3 și Anexa nr.4, atașate „Raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Daniel MORARU – Șef Secție Centrale Termice și Furnizare

Manuela NIMARA – ing. Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6

George NICULA – Șef Secție Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5

Alexandru NUȚĂ – ing. Secție Transport, Distribuție și Furnizare Sector 1

- *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**

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

AMRSP