

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. IV - 2013 și trim. I 2014

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 iunie 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 Distribuție la Secțiile de Transport Distribuție și Furnizare Sectoarele 4, 5 și 6 și activitatea de Furnizare la Serviciul Vânzare, Facturare, Recupere Creanțe.

În data de **04.06.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității 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 Serviciul Relatii cu Clientii următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 168/04.06.2014 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

-	registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi;
---	--

-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice;
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură;
-	baza de date electronică evidență audiențe;

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

Indicatori 2013

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	49
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	0
	- 30 zile calendaristice	33
	- 60 zile calendaristice	16

2.Calitatea energiei termice	
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
- Reclamații scrise	770
- Reclamații telefonice	6803
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	492
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor	
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	14171
Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice	
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	25
Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate[%]	24
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]	16
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	60

5.Audiențe	
Număr audiențe	355
Timp mediu de rezolvare(zile)	14

În data de **12.06.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – 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 Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 169/12.06.2014 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de 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:

Trim.I 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	6
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	0
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 durată 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). [%]	96.54
-----------	--	-------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0.82
-----------	--	------

În data de **23.06.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT 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 Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 170/23.06.2014 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal și de 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;
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură;
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare.

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	66
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	507

P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	69
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	347
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	5.00
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate	15
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4.00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	75
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice

P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	- reclamații scrise	60
	- reclamații telefonice	12
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	54
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	0
	- Apă caldă	0
	- Încalzire	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 P4.1 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). (%)	7.40
-----------	---	------

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) [m3/Gcal]	0,123
-----------	--	-------

În data de **25.06.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, situația avariilor pe magistralele de transport și în rețelele secundare aferente Secțiilor de Transport, Distribuție și Furnizare din subordinea Sucursalei.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sucursala Sud următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 171/25.06.2014 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	situația avariilor în rețeaua primară de transport și în rețeaua secundară din sucursala
-	baza de date privind bilanțurile energetice în rețeaua primară și secundară
-	situația comparativă a cantităților preluate și facturate trim.I 2013 – trim.I 2014

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți anului 2013

-	La Serviciul Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a crescut de la 35 în 2012, la 49 în 2013. Din cele 49 de solicitări, un număr de 33 solicitări au fost rezolvate în 30 zile și 16 în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice s-a redus cu aprox. 11%, de la 866 în 2012 la 770 în 2013, iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 46%, de la 12619 în 2012 la 6803 în anul 2013. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut cu aprox. 45%, de la 889 în 2012 la 492 în 2013. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 42 în 2012 la 25 în 2013 și s-a redus ponderea reclamațiilor justificate, de la 31% în 2012 la 24% în 2013. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 75 în 2012 la 60 în 2013. Audiențele au cunoscut o creștere semnificativă, de la 220 în 2012 la 355 în 2013 în același timp a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 12 zile în 2012 la 14 zile în anul 2013.
---	---

2. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I 2014	
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. I 2014 a fost de 70575,42 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim. I 2013, care a fost de 86560,68 Gcal. Scaderea procentuală a fost de aprox. 18%. În aceste condiții randamentul centralei a scăzut de la 98,40% în trim. I 2013 la 96,54% în trim. I 2014. Totodată au crescut consumurile specifice de gaze naturale de la 1,016 MWh/Gcal în trim. I 2013 la 1,036 MWh/Gcal în trim. I 2014, în schimb consumul mediu de apă de adăos a scăzut de la 0,936 mc/Gcal în trim. I 2013 la 0,821 mc/Gcal în trim. I 2014, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport. Energia termică produsă fiind mai mică în trim. I 2014 față de cea produsă în trim. I 2013 a influențat în mod negativ consumurile specifice de energie electrică și gaze naturale, în sensul creșterii acestora.
-	La Secția CT Cvartal numărul întreruperilor accidentale a scăzut cu aprox. 5% în trim. I 2014 față de trim. I 2013, de la 66 întreruperi în trim. I 2013 la 69 întreruperi în aceeași perioadă din 2014. Aceste întreruperi au afectat un număr de 347 de utilizatori, mai mare cu aprox. 9% față de aceeași perioadă din anul 2013 când au fost afectați 317 utilizatori. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. Numărul reclamațiilor scrise a crescut în trim. I 2014 față de anul 2013, de la 19 reclamații înregistrate în trim. I 2013 la 60 reclamații în trim. I 2014, în schimb cele telefonice au scăzut de la 40 în trim. I 2013, la 12 în trim. I 2014. 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. 14% în trim. I 2014 față de trim. I 2013, respectiv 8,63% în trim. I 2013 față de 7,40% în trim. I 2014. A crescut pierderea specifică de apă de adăos din rețeaua de încălzire cu aproape 12%, de la 0,11 m ³ /Gcal în trim. I 2013 la 0,123 m ³ /Gcal în trim. I 2014.
3. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim. IV 2013	
-	La Serviciul Relații cu Clienții a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Aceste reclamații sunt înregistrate și structurate astfel: - Reclamații scrise privind calitatea energiei termice pentru încălzire; - Reclamații scrise privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.; - Reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru încălzire; - Reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.m.; Reclamațiile privind calitatea energiei termice pentru încălzire sunt grupate pe: • Lipsa temperatură • Temperatura necorelată; • Temperatura prea ridicată; • Alte cauze calitate încălzire. Reclamații privind calitatea energiei termice pentru a.c.m. sunt grupate pe: • Apa murdă; • Lipsa presiune; • Lipsa temperatură; • Temperatura ridicată; • Alte cauze a.c.c.; • Lipsa recirculație Din cele 173 reclamații scrise privind calitatea energiei termice pentru încălzire înregistrate în trim. IV 2013, 169 au reclamat lipsa temperaturii, o reclamație privind temperatura necorelată și 3 reclamații privind temperatura prea ridicată. Din totalul reclamațiilor numai 3 au fost din vina operatorului, respectiv cele privind lipsa temperatură. Din totalul de 202 reclamații scrise privind calitatea a.c.c., un număr de 14 reclamații au avut drept cauză defecțiuni în instalațiile operatorului. Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare. Astfel valoarea indicatorului F2.2 „Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile” este data de reclamațiile la care utilizatorul confirmă în scris că nu mai solicită răspuns. A fost verificată reclamația Asociației de Proprietari Bl.3, sc.B, sos. Colentina nr.2A din 16.05.2014 care avea înscrisă pe Raportul de lucru nr.210 din 21.05.2014 specificația „nu dorim răspuns la scrisoare” cu semnatura și stampila președintelui de asociație.
4. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim. I 2014	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost verificate înregistrările consumurilor de gaze naturale, energie

	electrică, energia termică produsă și livrată și Rapoartele de activitate ale dispecerilor. Astfel în luna februarie au fost înregistrate 2 întreruperi, una în data de 13.02.2014 din cauza unei avarii în rețeaua de transport și care a avut durată mai mică de 4 ore și una în data de 20.02.2014 cu durată de 5 minute datorită întreruperii în alimentarea cu energie electrică. În luna martie, 2 întreruperi au fost cauzate de întreruperea alimentării cu energie electrică cu durată de aprox. 1 ora și 2 întreruperi din cauza avariilor în rețeaua de transport cu durată mai mică de 3 ore.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare, CT Cărtălar a fost verificat Jurnalul de incidente și avarii în care operatorul înregistrează toate întreruperile din sistem (din centrală sau rețea secundară). Din cele 55 întreruperi fost cauzate de terți, un număr de 17 întreruperi au fost cauzate de defecțiuni în rețeaua electrică a ENEL, adică 31%, 9 întreruperi, adică 16%, au fost cauzate de întreruperea alimentării cu apă potabilă de la ANB. Cele mai multe întreruperi 45% au fost cauzate de defecțiuni în alimentarea cu gaze naturale a Distrigaz. Din cele 69 întreruperi accidentale un număr de 15 au fost înregistrate greșit la întreruperi programate. În urma discuțiilor cu operatorul am stabilit că la indicatorul „întreruperi programate” să fie înregistrate întreruperile ca urmare a lucrărilor planificate la începutul anului. În ceea ce privește indicatorul P2 „Calitatea energiei termice”, au fost înregistrate 12 reclamații scrise însă evaluarea indicatorului este greșită întrucât au fost luate în calcul și reclamații care nu sunt pentru calitatea energiei termice. Astfel din numărul total de reclamații scrise, numai 4 se referă la calitatea energiei termice restul referindu-se la facturi, avarii sau comportamentul angajaților.
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursalei Sud am constatat că pe toată sucursala în trim.I 2014 au fost înregistrate 90 de avarii din care 20 au fost în STDF 4, 28 în STDF 5 și cele mai multe 42 în STDF 6. În trim.I 2014 cantitatea de energie termică preluată de la producător a fost scăzut cu aprox. 12% față de trim.I 2013, iar pierderea cantitativă a fost mai mare în trim.I 2014 față de trim.I 2013. Pierderea de apă de adaos a fost mai mare în trim.I 2014 față de trim.I 2013, având o valoare de 4,04% în trim.I 2014 față de 2,96% în trim.I 2013. În rețeaua secundară, pierderea de energie termică a scăzut de la 8,71% în trim.I 2013 la 8,34% în trim.I 2014. În Sucursala Sud, în trim.I 2014 au fost înregistrate un număr de 1373 avarii dintre care 362 în STDF 4, 407 în STDF 5 și 604 în STDF 6. Numărul mai mic de avarii din STDF 4 se explică prin modernizarea într-un procent mai mare a rețelei secundare față de rețeaua secundară din celelalte secții.

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

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

din partea RADET:

Adrian **ILIESCU** –ing. Serviciul Relații cu Clienții
Doina **BALAN** – ing. Serviciul Relații cu Clienții
Traian **BOCA** – ing. Sistem CTZ Casa Presei Libere
Daniel **MORARU** – Secția Centrale Termice și Furnizare
Ovidiu **GARDUS** –ing. Sucursala Sud

din partea AMRSP:

Marian **IONICI** – inginer;
Manuela **DASAGĂ** - inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET
Director General
Adrian Mircea TEODORESCU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director economic
Ec. Ioana BALAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA

Director Direcția Producere și
Exploatare

AMRSP