

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 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 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 ianuarie 2015, 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 2014 și au fost prezentați, de către RADET, valorile indicatorilor de performanță din anul 2014, referitoare la activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtărești și Sucursala Nord.

În data de **14.01.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice și 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 Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 01/14.01.2015 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

Conform „Fișei de Monitorizare” 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.IV 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	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 durata 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 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). [%]	95,12
-----------	--	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,9
-----------	---	------------

În data de **21.01.2015**, 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 Monitorizare nr. 02/21.01.2015 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

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

Trim.IV - 2014

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	71
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	872
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	41
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	227
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,00
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

	<i>scrise</i>	21
	<i>telefonice</i>	61
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		43
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>	0
	<i>Apa calda de consum</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 D3.1 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 agenției 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). (%)	8,18
-----------	---	-------------

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]	0,105
-----------	---	--------------

În data de **29.01.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Nord**, 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 Nord următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 03/29.01.2015 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

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

Analize, sinteze și recomandări

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2014

-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. IV 2014 a fost de 67573,92 Gcal, mai mare decât cea produsă în trim.IV 2013, când a fost de înregistrată o producție de 63865,08 Gcal. Creșterea procentuală a fost de aprox. 5,8%. În condițiile în care pierdere procentuală de energie termică între cea produsă și cea livrată este mai mare în trim.IV 2014(1,29%) fata de cea din trim.IV 2013, randamentul centralei a scăzut de la 96,16% în trim.IV 2013 la 95,12% în trim.IV 2014. Totodată a crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,040 MWh/Gcal în trim.IV 2013 la 1,051 MWh/Gcal în trim. IV 2014. Consumul mediu de apă de ados a scăzut de la 1,1 mc/Gcal în trim.IV 2013 la 0,9 mc/Gcal în trim.IV 2014, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport.
-	Secția Centrale Termice și Furnizare – CT Cvartal Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 44%, de la 73 în trim.IV 2013 la 41 în trim.IV 2014, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 30%, de la 325 în trim.IV 2013 la 227 în trim.IV 2014. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 7 întreruperi în trim.IV 2013, la nici o întrerupere în trim.IV 2014. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă 4,00 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a rămas constantă la 12 reclamații iar cele telefonice au scăzut de la 120 reclamații în trim.IV 2013 la 61 reclamații în trim.IV 2014. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 43, reprezentând un procent de aprox. 52% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.

	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 8,18%, în trim.IV 2014, mai mare decât cea din trim.IV 2013, când a înregistrat o valoare de 7,52%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,11 mc/Gcal în trim.IV 2014, mai mica decât în trim.IV 2013 cu aprox. 49%.
-	În urma verificărilor informațiilor din bazele de date ale Sucursala Nord am constatat ca, în rețeaua termică primară, în toată sucursala, în trim.IV 2014 au fost înregistrate 89 de avarii din care 24 avarii au fost în STDF 1, 32 avarii în STDF 2 și 33 avarii în STDF 3. Cele mai multe avarii au fost înregistrate pe magistrala Sud II(39) în zona de responsabilitate a STDF Sector 2(21 avarii) și STDF Sector 3(16 avarii). În Sucursala Nord, în rețeaua de distribuție, în trim.IV 2014, au fost înregistrate un număr de 1125 avarii dintre care 208 avarii în STDF 1, 344 în STDF 2 și 573 în STDF 3. Comparativ cu trim.IV 2013, în trim.IV 2014 energia termică furnizată din RTP a fost mai mare, însă pierderea procentuală a înregistrat o valoare de 8,93% în trim.IV 2014 față de 9,72% în trim.IV 2013. Pierderea procentuală de apă de adaos a scăzut de la 4,16% în trim.IV 2013 la 3,80% în trim.IV 2014.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.IV 2014	
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat ca cele trei întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Întreruperi neprogramate, au fost cauzate de: o avarie la CET Grozavesti, o întrerupere din cauza ENEL și o întrerupere din cauza unor avarii la RTP.
-	La Secția Centrale Termice și Furnizare - Centrale Termice de Cărtăți, din totalul de 71 întreruperi neprogramate, 19 au fost cauzate de întreruperi în rețeaua de apă a ANB(27%), 34 din cauza întreruperii alimentare cu gaze naturale(48%) și 18 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL(25%). Întreruperile accidentale, în număr de 46 sunt grupate astfel: 12 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(29%) și 29 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(71%). Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Din cele 21 reclamații scrise numai 7 reclamații se referă la calitatea energiei termice iar din cele 61 reclamații telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.IV 2014, un număr de 43 reclamații au fost din vina producătorului și au fost grupate astfel: 2 reclamații privind apa de consum murdară, 43 reclamații privind lipsa temperaturii și un număr de 6 reclamații care nu ar fi trebuit înregistrate la acest indicator deoarece nu privesc calitatea energiei termice.

Anexele nr.1-2 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:

Daniel **MORARU** –Sef Secție Centrale Termice și Furnizare

Adrian **GATLAN** – Adj. Sucursala Nord

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 General Adjunct

Daniel ALEXANDRU

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

**Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA**

AMRSP