

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. III -2017

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 - "Activitatea de reglementare servicii energetice se desfasoara in cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice si are urmatoarele obiective si atributii:

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 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat a 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 primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim. III – 2017 pentru activitatea de Producere la Secția Centrale Termice – CTZ Casa Presei Libere si Centrele Termice de Cvartal.

În data de **02.11.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere**, documentele primare si 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– CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 58/02.11.2017 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice– CTZ Casa Presei Libere, Biroului de monitorizare activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată „Raportului”.

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

-	documente primare si baza de date electronică evidență întreruperi
-	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

**Indicatori de performanță – Producere - CTZ Casa Presei Libere
trim. III- 2017**

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) [%]	92.17
-----------	---	--------------

P4	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	4.42
-----------	--	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2017 - CTZ Casa Presei Libere	
-	La CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 6 intreruperi cauzate de terți ca urmare a lucrărilor la rețeaua termică primara aferenta CTZ. Referitor la energia termică produsă în trim. III 2017, aceasta a fost de 15.658,19 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim.III 2016 cand a fost înregistrată o producție de 19.202,01 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 18,46%. În aceste condiții, randamentul centralei a scăzut de la 92,51% în trim.III 2016 la 92,17% în trim.III 2017. A crescut consumul specific de gaze naturale de la 1,081 MWhg/MWht în trim.III 2016 la 1,085 MWhg/MWht în trim.III 2017. De asemenea, consumul mediu de apă de adaos a crescut de la 2,79 mc/Gcal în trim.III 2016 la 4,42 mc/Gcal în trim.III 2017, aceasta datorandu-se pierderilor mari de agent termic din cauza avariilor din rețeaua termică de transport.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor s-a constatat ca cele 6 intreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 – Intreruperi neprogramate, au fost cauzate de lucrările la RTP. Intreruperile, ca urmare a avariilor la RTP, au avut durată sub 12 ore neafectand consumatorii racordați direct la CTZ (Casa Presei).

În data de **15.11.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Centrale Termice-CT Cvartal**, documentele primare și 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-CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 59/15.11.2017 semnată de reprezentanții Secției Centrale Termice-CT Cvartal, Biroului monitorizare activitate RADET și de cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	documentele primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
---	--

-	documentele primare, registrul 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
-	documentele primare și 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

**Indicatori de performanță – Producere - CT Cvartal
trim. III- 2017**

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	22
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	829
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	44
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	685
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.00
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>	4
	<i>telefonice</i>	5
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	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>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
P3.2	Pondere 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
P3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	98,00

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) [%]	25,17
-----------	--	--------------

P5	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0,130
-----------	---	--------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2017 - CT Cvartal		
-	Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 5%, de la 46 în trim.III 2016 la 44 în trim.III 2017, dar crescând numărul utilizatorilor afectați, de la 563 în trim.III 2016 la 829 în trim.III 2017. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la valoarea de 3,00 ore/avarie. Numai trei avarii au avut durata de 5 și 6 ore, restul au avut durata de întrerupere sub 4 ore acestea înregistrându-se la rețeaua de distribuție. În perioada analizată,	

	numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la nicio reclamație înregistrată în trim.III 2016 la 4 reclamații în trim.III 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 4 reclamații în trim.III 2016 la 5 reclamații în trim.III 2017. Nu a fost înregistrată nicio reclamație privind calitatea energiei termice care a fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 25,17%, în trim.III 2017, mai mică decât cea din trim.III 2016, când a fost înregistrată o valoare de 29,63%. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,130 mc/Gcal în trim.III 2017, mai mare decât cea din trim.III 2016 când a fost înregistrată o valoare de 0,072 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Secția Centrale Termice - Centrale Termice de Cvartal, din totalul de 22 intreruperi neprogramate, 10 au fost din cauza intreruperii alimentării cu gaze naturale (46%), 6 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL (27%) și 6 din cauza intreruperilor în rețeaua de apă potabilă a ANB(27%). Am constatat înregistrarea unei intreruperi, cauzate de terți(ANB), în tabelul cu intreruperi accidentale, cea din data de 28.08.2017 având durată de 5 ore. Din cauza vechimii instalațiilor și conductelor, la CT Floreasca au fost înregistrate, în acest trimestru, 13 intreruperi ca urmare a avariilor la cazane și rețeaua secundară, reprezentând aprox. 59% din totalul intreruperilor accidentale. Pentru indicatorul P2 „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate. Au fost înregistrate 9 reclamații telefonice, 6 au fost pentru lipsă temperatură, una pentru lipsă presiune la a.c.c. și 2 pentru apă murdară. Nicio reclamație nu a fost din cauza operatorului. A fost înregistrată o reclamație privind instalațiile de măsură la utilizator însă s-a dovedit a fi nejustificată conform verificărilor efectuate de personalul RADET. În ceea ce privește pierderile de energie termică, s-a constatat că cea mai mare pierdere procentuală a fost înregistrată la CT Floreasca, 29,07% și la CT Ferentari Depou, 54,22%, din cauza reducerii numărului de utilizatori, crescând, de asemenea și consumul specific de gaze. Pierderea cea mai mare de apă de adaos a fost înregistrată la CT Barbu Vacărescu, 1,20 mc/Gcal. Ca urmare a depistării la timp a avariilor la CT Floreasca, desi au fost înregistrate un număr de 13 intreruperi, pierderea de agent termic la această centrală a fost mult sub media pe secție, respectiv 0,00517 mc/Gcal față de 0,130 mc/Gcal.

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

Daniel **MORARU** – Sef Sectie Centrale Termice
Romeo **TUDOR**– ing. Biroul Monitorizare Activitate
Constantin **PETRIU**–ing. Biroul Monitorizare Activitate

din partea AMRSP:
Relu **ILIE** –Sef compartiment
Marian **IONICI**– inginer
Carmen **STANCU**-inginer

Din partea RADET
Administrator Special
Răzvan-Ionuț NIȚU

Director General Adjunct
Adriana STRATULAT

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetica
Virgil UNTEA

Sef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ing. Relu ILIE
Ing. Marian IONICI
Ing. Carmen STANCU

AMRSP