



**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ
TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV**

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

**Raport de monitorizare
a indicatorilor de performanță
a serviciului public de alimentare cu energie
termică în arealul deservit
de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară
Termoenergetică București-Ilfov**

2021



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Cuprins

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI	1
1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București .	1
1.2. Prezentarea ADITBI.....	1
1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București	2
II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ	3
2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică.....	3
III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR.....	4
3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere.....	5
3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT Cvartal.....	6
3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice.....	8
3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice.....	10
3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice	12
IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI.....	22



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

I. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN MUNICIPIUL BUCUREȘTI

1.1. Prezentarea serviciului public de alimentare cu energie termică din municipiul București

Serviciul public de alimentare centralizată cu energie termică al municipiului București face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și cuprinde activitățile privind producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice ce se desfășoară la nivelul unităților administrativ teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în scopul asigurării energiei termice în arealul deservit.

În acest context, serviciul public de alimentare cu energie termică din municipiul București se desfășoară sub coordonarea, monitorizarea și controlul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov, în numele și pe seama administrației publice locale a municipiului București.

1.2. Prezentarea ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este înființată în conformitate cu prevederile OG nr.26/2000 coroborată cu HCGMB nr. 141/04.11.2017 și înscrisă în Registrul Special al Asociațiilor și Fundațiilor al Judecătoriei Sectorului 1, București, sub nr. 11/30.01.2018. A fost constituită prin asocierea a trei administrații publice locale ale regiunii București – Ilfov, respectiv municipiul București, comuna Chiajna și orașul Popești-Leordeni, cu scopul înființării, organizării, reglementării, exploatării, monitorizării și gestionării în comun a serviciului public de alimentare cu energie termică de pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, prin intermediul unui operator regional înființat de asociați, precum și atragerii de fonduri europene necesare dezvoltării serviciului.

Astfel, ADITBI, în numele și pe seama administrației publice locale a municipiului București, a încheiat contractul de delegare a gestiunii directe a serviciului public de alimentare cu energie termică, activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare în arealul deservit de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov nr. 7/29.11.2019, cu operatorul regional Compania Municipală Termoenergetica București SA, pe o durată contractuală de 10 ani, durată corelată cu perioada necesară amortizării celor mai importante active necesare prestării serviciului.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov reprezintă un garant al reglementării și respectării relației contractuale dintre un prestator de serviciu și consumator și exercită controlul privind prestarea serviciului delegat în limitele indicatorilor de performanță asumați prin contract. Departamentul Monitorizare din cadrul ADITBI, ca o premisă a unei supravegheri eficiente



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

a acțiunii operatorului, în baza competențelor/atribuțiilor aprobate de Adunarea Generală a Asociației prin hotărârea nr. 18/14.07.2020, exercită controlul privind prestarea serviciului delegat în limitele indicatorilor de performanță asumați prin contract. În acest sens, atribuțiile Departamentului Monitorizare sunt:

- urmărește modul de respectare a obligațiilor și responsabilităților asumate de operator cu privire la încadrarea în limitele prevăzute în contractul de delegare referitor la indicatorii de performanță;
- urmărește împreună cu operatorul valorile indicatorilor de performanță realizați și machetele rezumative ale bazelor de date și propune măsuri de îmbunătățire continuă a acestor indicatori;
- efectuează vizite în teren, conform programului lunar de monitorizare, împreună cu operatorul, în vederea probării exactității datelor primare care au stat la baza indicatorilor de performanță raportați pentru activitatea de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice (ordine de lucru, foi de manevră, fișa tehnică a avariei, diagrama de reglaj, bilanțuri energetice, reclamații scrise și telefonice ale utilizatorilor);
- verifică periodic la operator existența procedurilor/instrucțiunilor de lucru, conform prevederilor Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de ADITBI, semnalează inadvertențele și stabilește termene pentru conformare;
- informează operatorul și UAT-urile în legătură cu nerespectarea nivelului indicatorilor de performanță și eficiență prevăzuți în contract și propune, după caz, aplicarea penalităților contractuale;
- mediază și soluționează diferendele/neînțelegerile dintre utilizatori și operator, cu privire la nerespectarea contractului de furnizare a energiei termice, la cererea uneia dintre părți;
- solicită raportul trimestrial/semestrial elaborat de operator cu privire la starea serviciului de alimentare cu energie termică;
- asigură elaborarea raportului anual de monitorizare privind serviciul public delegat, astfel încât să se facă distincția între activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare.

Esența activității ADITBI, în general și monitorizării indicatorilor de performanță, în particular, este menținerea echilibrului printr-o relație echitabilă între furnizor, ca prestator al serviciului pe de o parte, și consumator pe de altă parte, iar prin acțiunile sale stabilește repere de dezvoltare fiabilă a sistemului de termoficare.

1.3. Prezentarea Companiei Municipale Termoenergetica București

Operatorul regional al serviciului public de alimentare cu energie termică este Compania Municipală Termoenergetica București SA (CMTEB), societate pe acțiuni, cu sediul în București, având aceiași 3 acționari ca și ADITBI, și al cărui obiectiv strategic este oferirea de servicii de utilitate publică prin utilizarea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică din municipiul București și în localitățile limitrofe din județul Ilfov.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Primăria Municipiului București a înființat prin HCGMB nr.145/11.03.2019 Compania Municipală Termoenergetica București S.A, pentru asigurarea prestării serviciului public de alimentare cu energie termică a consumatorilor.

II. ORGANIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ

2.1. Acte normative aplicabile serviciului public de alimentare cu energie termică

Serviciul public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de ADITBI se desfășoară cu respectarea prevederilor legislației europene și naționale, cadrul legislativ aplicabil fiind menționat în preambulul Contractului de delegare a gestiunii directe a serviciului, nr. 7/29.11.2019, după cum urmează:

- Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 196/2021 pentru modificarea și completarea Legii serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, pentru modificarea alin. (5) al art. 10 din Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică și pentru completarea alin. (3) al art. 291 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice nr. 91/2007, privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice nr. 92/2007, privind aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice de Gospodărire Comunală nr. 66/2007, privind aprobarea metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a prețurilor și tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termică produsă centralizat, exclusiv energia termică produsă în cogenerare, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (A.N.R.S.C.) nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice, cu modificările și completările ulterioare;
- alte dispoziții legale în vigoare aplicabile.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

III. MONITORIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ȘI CALITĂȚII SERVICIILOR

În conformitate cu prevederile Regulamentului serviciului public de alimentare cu energie termică din arealul deservit de ADITBI, care reglementează desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată în scopuri publice și industriale pentru încălzirea și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, relațiile dintre operator și utilizator precum și documentația minimă pentru desfășurarea activității și modul de întocmire a acesteia, în anul 2021 au fost efectuate verificări la sediile operatorului și s-a constatat existența și valabilitatea următoarelor documente:

- licență pentru prestarea serviciului de alimentare cu energie termică;
- autorizațiile privind emisiile de gaze cu efect de seră;
- certificarea privind sistemul de management al calității;
- certificarea privind sistemul de management al mediului;
- certificarea privind sistemul de management al sănătății și securității în muncă;
- existența și implementarea procedurilor operaționale la nivelul CMTEB.

Activitatea de monitorizare a indicatorilor de performanță s-a efectuat în conformitate cu prevederile Anexei 9 la contractul de delegare nr. 7/29.11.2019 – "Metodologia de monitorizare a indicatorilor de performanță prevăzuți în Regulamentul serviciului" - prin verificarea informațiilor transmise trimestrial de Compania Municipală Termoenergetică București, centralizarea și analizarea datelor din perspectiva încadrării valorilor indicatorilor de performanță anuală în limitele contractuale.

Conform prevederilor contractuale, precum și Anexei nr. 8 "Indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică", indicatorii de performanță monitorizați, ca măsură a desfășurării activităților ce compun serviciul delegat, sunt structurați astfel:

- a) racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- b) întreruperea serviciului de producere/transport/distribuție a energiei termice;
- c) calitatea energiei termice;
- d) contractarea energiei termice;
- e) măsurarea și facturarea energiei termice;
- f) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor.

Activitățile au fost monitorizate pe servicii, conform structurii organizatorice a operatorului, respectiv:

Activitatea de producere	Divizia Centrale Termice	Centrala Termică de Zonă Casa Presei Libere
		Centrale Termice de Cvartal
Activitatea de transport	Divizia Rețea Primară	Secția Rețea Primară Sud
		Secția Rețea Primară Vest
		Secția Rețea Primară Progresul
Activitatea de distribuție	Divizia Distribuție	Secția Distribuție Sector 1
		Secția Distribuție Sector 2



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

		Secția Distribuție Sector 3 Titan
		Secția Distribuție Sector 3 Vitan
		Secția Distribuție Sector 4
		Secția Distribuție Sector 5
		Secția Distribuție Sector 6 Drumul Taberei
		Secția Distribuție Sector 6 Militari
Activitatea de furnizare	Direcția Comercială	Serviciul Clienți
	Direcția Economică	Serviciul Facturare

Prestarea funcționării serviciului delegat se evaluează din prisma următorilor indicatori de performanță:

3.1 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CTZ Casa Presei Libere

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	30	87
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	150	0
P 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	10	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	50	0
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6	0
	c) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 (ore)	-
P 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4	0
	b) Durata întreruperilor programate	15 zile lucrătoare (revizie)	-
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P 2	Calitatea energiei termice		
P 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1	0
P 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	10% din cazuri	0
P 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P 3	Randamentul centralei		
P 3.1	Energia termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului consumat pentru producerea energiei termice (randamentul centralei termice) [%]	84,13% (la puterea calorică inferioară a combustibilului)	89,10%
P 3.2	Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică livrată [m ³ /Gcal]	3 m ³ /Gcal	2,37 m ³ /Gcal
P 4	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P 4.1	Numărul total de sesizări scrise	25% din total contracte	0,0
P 4.2	Procentul din totalul de la punctul P 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	-
P 5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici		0
P 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0

3.2 Indicatorii de performanță pentru activitatea de producere a energiei termice - CT Cvartal

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P1	Înteruperea serviciului de producere a energiei termice		
P1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT, altele decât cele accidentale	5 întreruperi / CT / an	93
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	40 utilizatori / CT / an	4074
P1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale la CT	6 întreruperi / CT / an	114
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	40 utilizatori / CT / an	2215



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	10% din totalul de întreruperi accidentale	0
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	8:00 ore	3:10
P1.3	a) Numărul de întreruperi programate la CT	4 întreruperi programate / CT / an	0
	b) Durata media a întreruperilor programate la CT	15 zile lucrătoare revizie / CT	-
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CT	40 utilizatori / CT / an	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
P2	Calitatea energiei termice		
P2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice la CT	10% din numărul utilizatorilor ce utilizează serviciul	52
P2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	25% din totalul de reclamații pe calitate	5
P2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
P3	Măsurarea energiei termice		
P3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din numărul total contoare	1
P3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P 3.1 care sunt justificate	10%	0%
P3.3	Procentul de solicitări de la punctul P 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95%	100%
P3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	5 sesizări / CT / an	0
P4	Pierderea de energie termică la centrale termice		
P4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică contorizată la ieșirea din centrală termică și cea facturată (%))	13%	10,88%
P4.2	Consum specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,6 m ³ /Gcal	0,18 m ³ /Gcal



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
P5	Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice		
P5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici	3	0
P5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
P6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
P6.1	Numărul total de sesizări scrise	2,00% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	57
P6.2	Procentul din totalul de la punctul P 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	98,25%

3.3 Indicatorii de performanță pentru activitatea de transport al energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 1	Înteruperea serviciului de transport a energiei termice		
T 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	14 întreruperi / an	5
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	955 PT/MT	8
T 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	1216 întreruperi / an	1166
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	4000 ST, PT și MT	5957
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	8% din total întreruperi accidentale	153
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12:00 ore	18:08



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	400 întreruperi / an	185
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24:00 ore	21:46
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1432 ST, PT și MT	716
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0	0
T 2	Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea ieșită din rețea [%])	23,00%	28,58%
T 3	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]	3,5 m ³ /Gcal	6,41 m ³ /Gcal
T 4	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport		
T 4.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic transportat diferențiat pe tipuri de agenți termici	10	0
T 4.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
T 5	Calitatea energiei termice		
T 5.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	10% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	102
T 5.2	Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	25% din total reclamații privind calitatea	0
T 5.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0	0
T 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
T 6.1	Numărul total de sesizări scrise	15% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul	496



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
T 6.2	Procentul din totalul de la punctul T 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	90,12%

3.4 Indicatorii de performanță pentru activitatea de distribuție a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 1	Înteruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D 1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate, altele decât cele accidentale	265	76
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7177	2 683
D 1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	9000 întreruperi	4 924
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	88300 racorduri termice	111 334
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore	2,5% din total întreruperi accidentale	100
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale	4:00 ore	4:02
D 1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1432 întreruperi/an	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate	12:00 ore	16:00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	5120 racorduri termice	226
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	5,00% din întreruperile programate	0
D 2	Calitatea energiei termice		
D 2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	9980 reclamații (1% din numărul consumatorilor care utilizează serviciul)	38 454



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
D 2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	15% din total reclamații privind calitatea	2 660
D 2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0%	0
D 3	Măsurarea energiei termice		
D 3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare - apă caldă de consum - încălzire	1,00% din contoare	77
D 3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D 3.1 care sunt justificate	41,00%	25,97%
D 3.3	Procentul de solicitări de la punctul D 3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	95,00%	68,83%
D 3.4	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	2%/contoare	0
D 3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,00%	97,80%
D 4	Pierderea rețelelor de distribuție		
D 4.1	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente [%])	11,50%	11,95%
D 4.2	Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,5 m ³ /Gcal	0,21 m ³ /Gcal
D 5	Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de distribuție		
D 5.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic distribuit diferențiat pe tipuri de agenți termici	20	0
D 5.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la transmiterea răspunsului/avizului tehnic de racordare este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	
		60 zile calendaristice	
D 6	Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
D 6.1	Numărul total de sesizări scrise	2% din consumatorii	8774



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
		care utilizează serviciul	
D 6.2	Procentul din totalul de la punctul D 6.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100,0%	92,81%

3.5 Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 1	Contractarea energiei termice		
F 1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	100,00%	7
F 1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice (de la depunerea documentației complete)	90,00%	7
F 1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0	0
F 1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0	0
F 2	Măsurarea/Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F 2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	2,5% din numărul de contracte în vigoare la data raportării	179
F 2.2	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	40% din numărul de reclamații privind facturarea	47
F 2.3	Numărul de reclamații de la punctul F 2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	15% din numărul de reclamații privind facturarea	84
F 2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	5 Reclamații	0
F 2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	20%	0
F 2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	80%	0



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 3.1	Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F 3.1.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	5% din numărul de contracte	0
F 3.1.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	90,00%	0
F 3.1.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	5% din total contracte	0
F 3.1.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	100,0% din cazuri	0
F 3.1.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0,0%	0
F 3.2	Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F 3.2.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	1,0% din total contracte	1 308
F 3.2.2	Numărul de cereri de la punctul F 3.2.1 pentru care s-au acordat reduceri	100,0% din solicitări justificate	1 277
F 3.2.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	0,003% din total energie vândută	47 532,71
F 4	Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice		
F 4.1	Numărul de sesizări scrise	3267 sesizări (23% din totalul de contracte sau 0,25% din consumatori care utilizează serviciul)	633
F 4.2	Procentul din totalul de la punctul F 4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	100%	100,00%
F 5	Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice vândute/furnizate		
F 5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	1,00% din total contracte	0



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Ind.	Denumire indicatori de performanță	Valorile indicatorilor de performanță	
		Aprobați prin contract	Realizați
F 5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	1,00%	0
F 5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0	0
F 6	Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
F 6.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru racordarea la sistemul energetic de interes local (furnizarea agentului termic), diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	10	0
F 6.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de furnizare a agentului termic până la furnizarea agentului termic este mai mic de:	15 zile calendaristice	0
		30 zile calendaristice	0
		60 zile calendaristice	0
F 7	Prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.)/Audiențe		
F 7.1	Numărul de audiențe ținute (față de solicitările de audiențe)	100%	158
F 7.2	Timp mediu de rezolvare (zile)	20 zile	11

Nerespectarea indicatorilor de performanță de către Compania Municipală Termoenergetica București S.A. duce la aplicarea de penalități, în conformitate cu prevederile Anexei nr. 8 la contractul de delegare nr.7/29.11.2019.

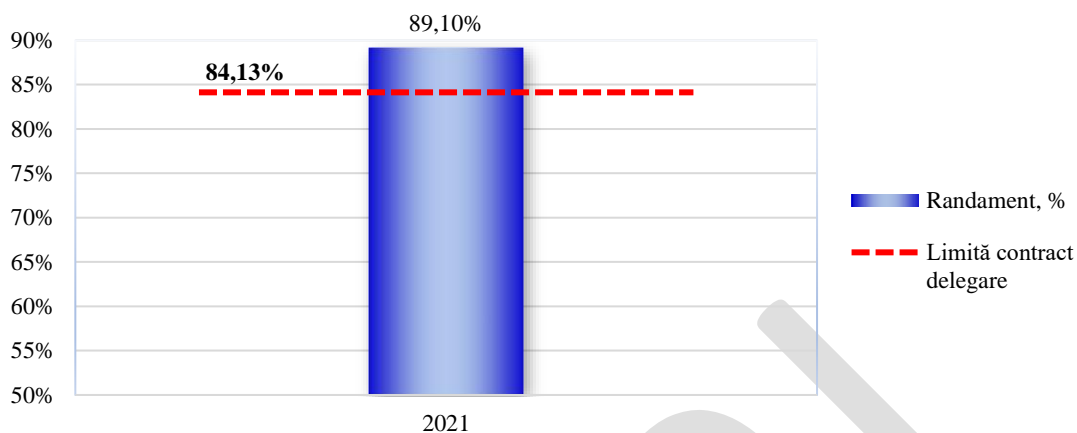
Producerea energiei termice

CTZ Casa Presei Libere

Indicatorul de performanță relevant pentru serviciul de producere a energiei termice din CTZ Casa Presei Libere îl reprezintă randamentul centralei, care s-a situat în anul 2021 la un nivel de 89,10%, încadrându-se în limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv nivelul minim de 84,13%.

Randamentul ridicat al centralei se datorează implicării operatorului regional în îmbunătățirea calității serviciului de producere a energiei termice, concretizată prin lucrările de reparații capitale la unul din cazanele existente în incinta CTZ Casa Presei Libere. Totodată, aceste lucrări au avut ca efect scăderea consumului specific de apă de adaos până la valoarea de 2,37 m³/Gcal, valoare ce se încadrează în limita de 3,00 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.

Randamentul CTZ Casa Presei Libere



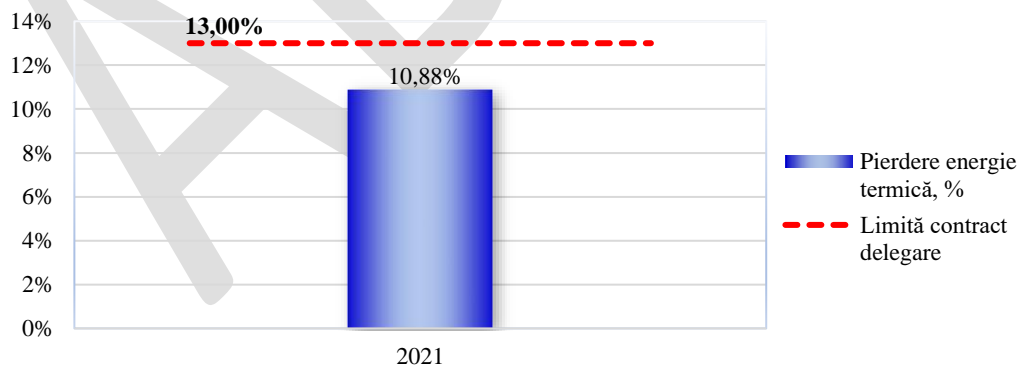
În anul 2021, la CTZ Casa Presei Libere au fost înregistrate 87 întreruperi neprogramate, astfel:

- 4 datorate opririi furnizării energiei electrice pe perioade scurte de timp;
- 62 întreruperi ca urmare a lucrărilor efectuate de operator în rețeaua primară;
- 20 întreruperi generate de apariția avariilor în rețeaua primară;
- o întrerupere cauzată de întreruperea în furnizarea gazelor naturale de către furnizorul de gaze.

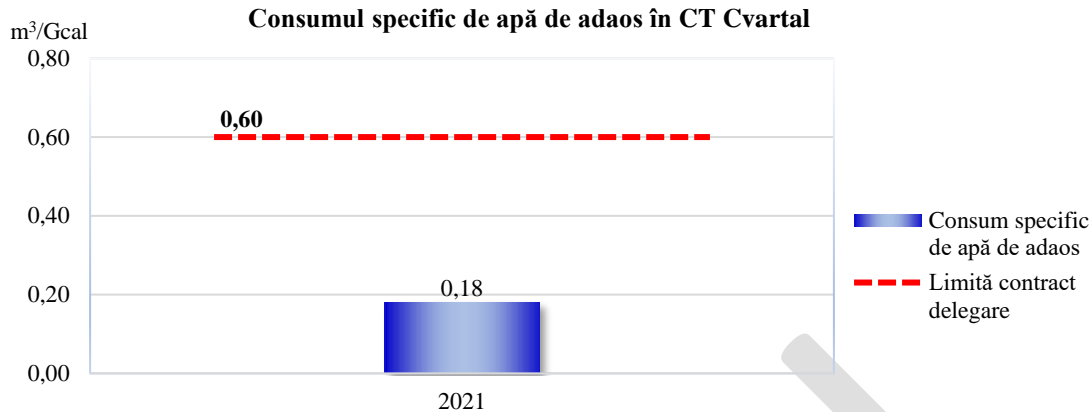
Centralele Termice de Cvartal

Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a centralelor termice de Cvartal a înregistrat în anul 2021 un procent de 10,88%, încadrându-se în limita admisibilă conform contractului de delegare, respectiv 13%.

Pierderea de energie termică în CT Cvartal



Consumul specific de apă de adaos în Centralele Termice de Cvartal în anul 2021 a înregistrat o valoare de 0,18 m³/Gcal, păstrându-se sub limita maximă admisă de 0,6 m³/Gcal, aprobată prin contractul de delegare.



Interesul operatorului în privința furnizării agentului termic la parametrii corespunzători s-a reflectat prin îmbunătățirea valorilor indicatorilor de performanță ce vizează pierderea de energie termică și consumul specific de apă de adaos, ca urmare a procesului de modernizare a două centrale termice, respectiv CT Olimpului și CT Caporal Bălan.

Singurul indicator care nu s-a încadrat în limita contractuală, ce vizează producerea energiei termice în centralele de cvartal este *P6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice"*. Valoarea acestuia este de 98,20%, mai mică decât cea aprobată prin contract, de 100%.

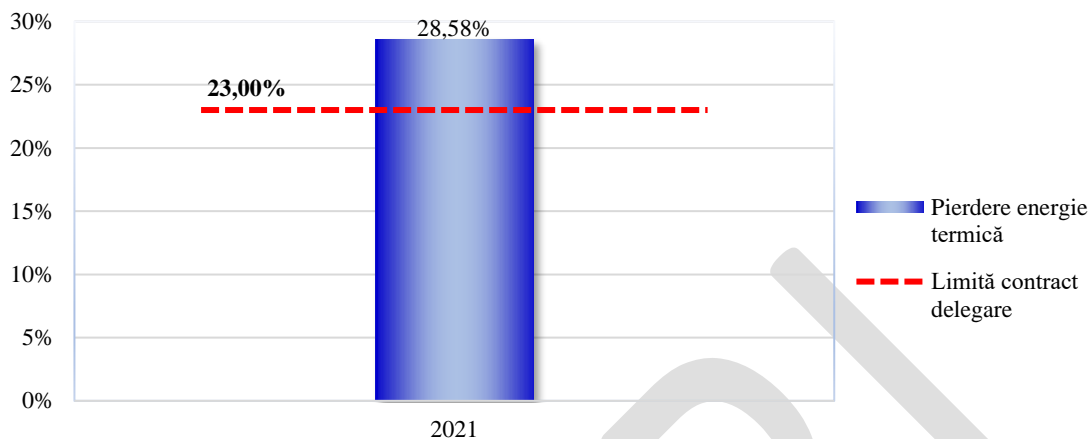
Nerespectarea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise, avariilor apărute în rețeaua de distribuție a centralelor termice de cvartal și deficitului de personal implicat în remedierea lor, aspect puternic impactat de instituirea stării de alertă pe teritoriul României generate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2.

Transportul energiei termice

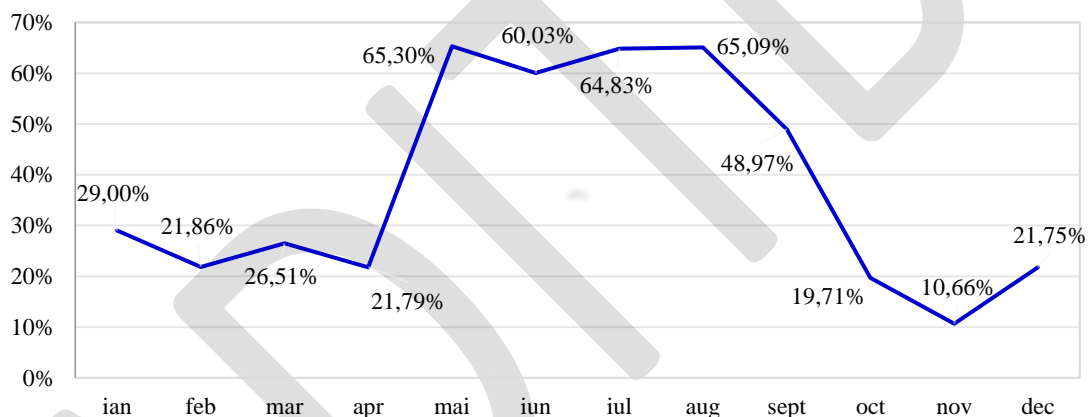
Pentru asigurarea serviciului de alimentare cu energie termică în condiții de continuitate, sistemul de termoficare a funcționat în regim permanent, existând totuși limitări locale în funcționare, în anumite zone ale orașului, aduse la cunoștința consumatorilor, cauzate de deranjamente în rețelele de utilități (electricitate, apă, gaze...) sau de lucrările de remediere a avariilor produse accidental pe conductele de termoficare. Remedierea avariilor pe circuitul primar este un proces complex, care se desfășoară în condiții deosebite, date fiind starea avansată de uzură a conductelor de diametre mari, accesul dificil la acestea, vecinătatea rețelilor altor furnizori de utilități dar și temperatura și umiditatea crescute, acumulate în canalul termic ca urmare a producerii avariilor.

Aceste evenimente se reflectă în nivelul pierderii de energie termică în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2021 un procent de 28,58%, situându-se peste limita admisă în contractul de delegare, respectiv 23,00%.

Pierderea de energie termică în rețeaua de transport

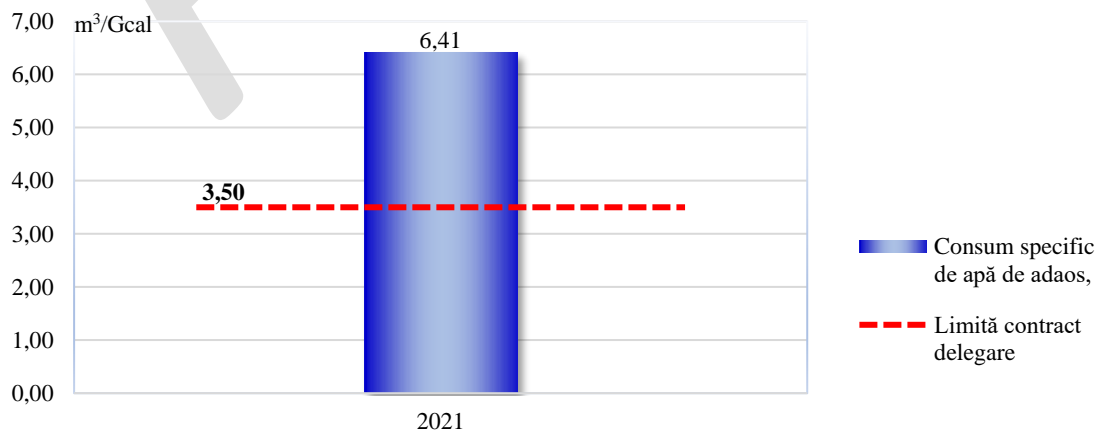


Pierderea procentuală de energie termică din rețeaua de transport în anul 2021

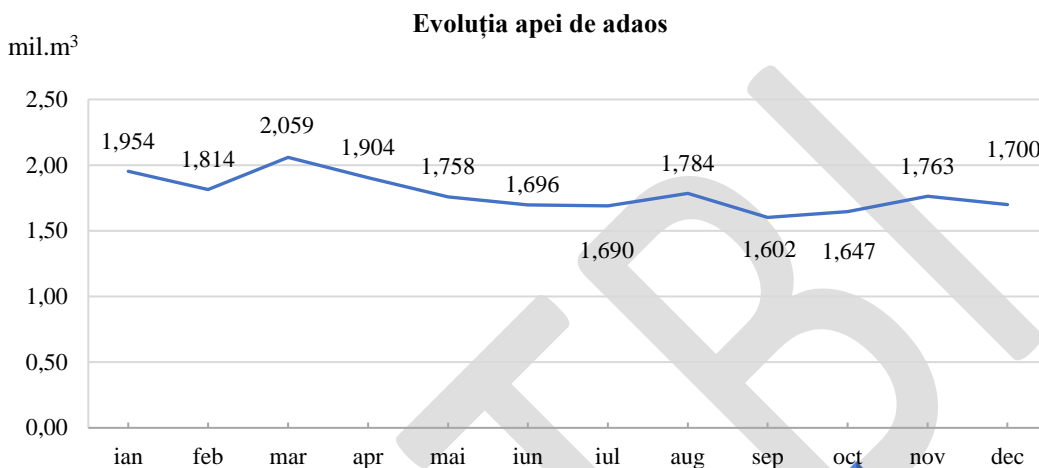


Un alt indicator de performanță relevant este consumul specific de apă de adaos în rețeaua de transport, care a înregistrat în anul 2021 o valoare de 6,41 m³/Gcal, mult peste limita maximă admisă prin contract, respectiv 3,5 m³/Gcal.

Consumul specific de apă de adaos în rețeaua de transport



Creșterea acestui indicator reprezintă o consecință firească a creșterii pierderii apei de adaos din rețea, a cărei valoare s-a situat în mod constant peste 1,6 milioane m³ pe lună, atingând un vârf în luna martie 2021.



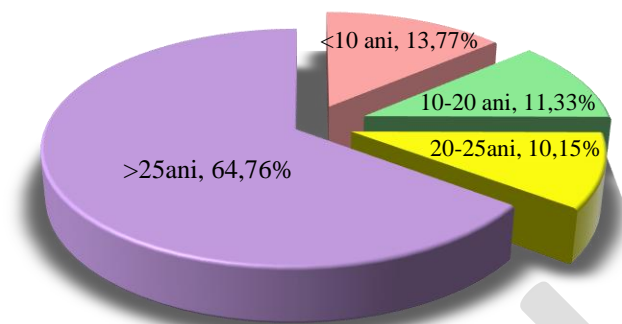
Principalele cauze care au generat pierderile de agent termic în rețeaua de transport au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- deteriorarea izolației conductelor;
- supradimensionarea rețelei, în urma dispariției consumatorilor industriali;
- creșterea temperaturilor ca urmare a încălzirii globale (lunile de iarnă sunt caracterizate prin temperaturi exterioare din ce în ce mai ridicate, ceea ce determină scăderea numărului de zile de furnizare a energiei termice pentru încălzire).

Totodată, se constată o situație îngrijorătoare și în ceea ce privește numărul mare și gradul ridicat de complexitate a avariilor, în anul 2021 înregistrându-se un număr de 153 de întreruperi accidentale cu durată de remediere mai mare de 24 ore, valoarea aprobată prin contract pentru acest indicator fiind de 94.

Această situație se datorează în mare măsură stării avansate de degradare rețelei de transport, ca urmare a vechimii considerabile a conductelor și lipsei investițiilor directe în sistem, prezentată în graficul de mai jos:

Vechimea rețelei de transport

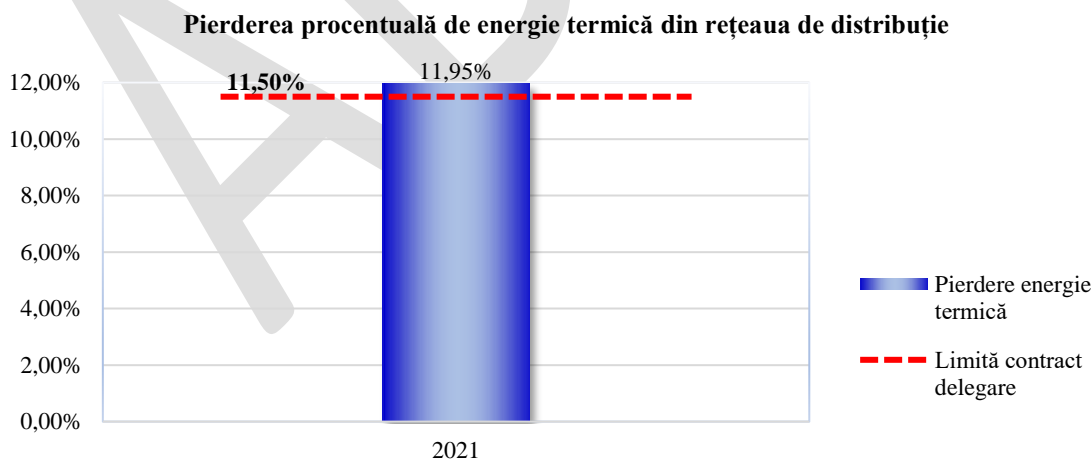


Indicatorul de performanță T6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice" a atins un nivel de 90,20%, mai mic decât cel aprobat prin contract, de 100%.

Nerespectarea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise, avariilor multiple și deficitului de personal implicat în remedierea avariilor, aspect puternic impactat de instituirea stării de alertă pe teritoriul României generate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2.

Distribuția energiei termice

Principalul indicator de performanță ce caracterizează rețeaua de distribuție, respectiv pierderea de energie termică a înregistrat în anul 2021 un procent de 11,95%, situându-se peste limita stabilită prin contractul de delegare, respectiv 11,50%, așa cum este evidențiat în graficul de mai jos.

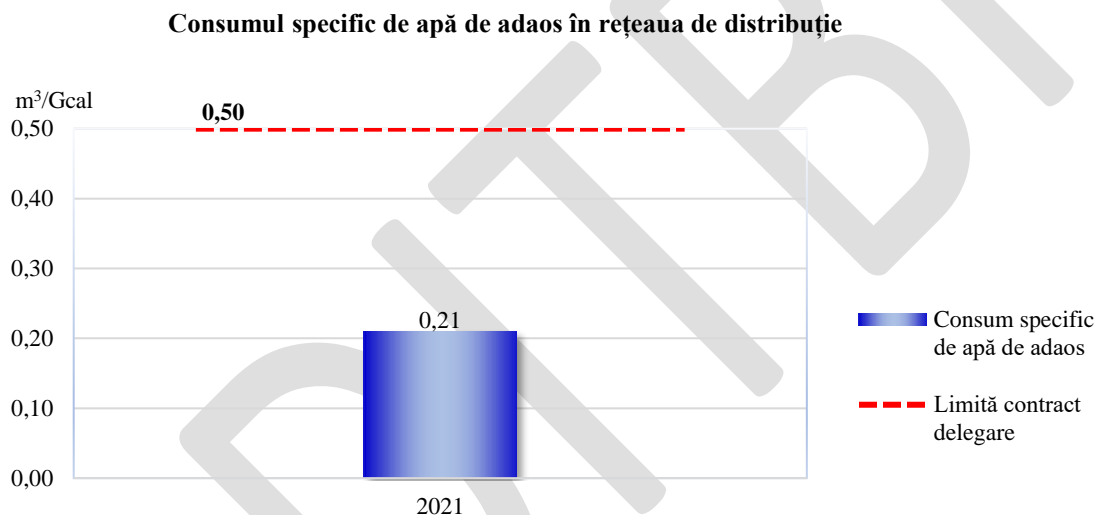


Cauzele care au condus la atingerea acestui nivel ridicat al pierderilor sunt:

- supradimensionarea conductelor;
- infiltrațiile din canalul termic ce au dus la deteriorarea în mare parte a izolației termice;

- scăderea sarcinii de consum ca rezultat al reabilitării termice a clădirilor;
- scăderea consumului de energie termică ca rezultat al debransărilor de la sistemul de termoficare;
- multiplele avarii apărute ca urmare a uzurii avansate a rețelei termice de distribuție (aproximativ 47 % din rețeaua secundară de distribuție are o vechime mai mare de 25 ani);
- funcționarea defectuoasă a echipamentelor din punctele termice/modulele termice, depășite fizic și moral.

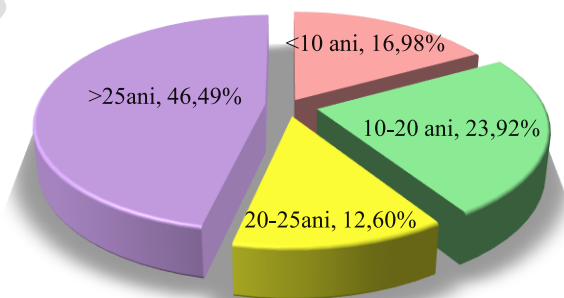
În ceea ce privește consumul specific de apă de adaos înregistrat în rețeaua de distribuție, în anul 2021 evidențiem faptul că acesta a înregistrat o valoare de 0,21 m³/Gcal, încadrându-se în limita contractului de delegare, respectiv de 0,50 m³/Gcal, așa cum este prezentat în graficul următor:



Principalele cauze ale pierderilor de agent termic în rețeaua de distribuție, au fost:

- creșterea numărului de avarii, ca urmare a uzurii fizice și morale accentuate a instalațiilor și echipamentelor;
- gradul sporit de deteriorare a conductelor ca urmare a vechimii acestora.

Vechimea rețelei de distribuție





ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Indicatorul de performanță D6.2 "Procentul din numărul sesizărilor scrise la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice" a atins un nivel de 92,80%, cel prevăzut în contractul de delegare fiind 100%.

Neîndeplinirea acestui indicator de performanță se datorează numărului mare de reclamații scrise, avariilor frecvente și deficitului de personal implicat în remedierea acestora și în analiza cauzelor și elaborarea răspunsurilor.

Furnizarea de energie termică

În urma verificării indicatorilor de performanță specifici activității de furnizare, realizați în anul 2021, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate 179 reclamații privind facturarea. Dintre acestea, 47 reclamații au fost rezolvate în 10 zile, încadrându-se în limita contractuală, respectiv 136;
- au fost înregistrate 84 reclamații privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, depășind limita contractuală, respectiv 51;
- au fost înregistrate 1308 cereri de acordare reduceri ale facturilor, din care pentru 1277 cereri s-au acordat aceste reduceri;
- cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate a fost de 47.532,71 Gcal.

Cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate se datorează creșterii numărului de clienți cărora le-a fost furnizat serviciul sub standardele asumate prin contractul dintre furnizor și utilizator. Acest lucru a fost puternic impactat de creșterea numărului de avarii apărute în rețeaua de transport și manevrelor efectuate pentru schimbarea alimentării punctelor termice de la o sursă la alta, precum și avariilor din rețeaua de distribuție.

Interacțiunea cu consumatorii, mediere litigii între furnizor și utilizator gestionate de ADITBI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov și-a exercitat rolul de mediator în soluționarea diferendelor apărute între utilizatori și operator. Au fost solicitate operatorului serviciului informații clarificatoare pentru aspectele sesizate de petenți și certificate prin documente transmise de aceștia. Etapele de desfășurare a activității de mediere au constat în studierea documentelor primite de la petent, contactarea telefonică a acestuia, solicitarea de informații suplimentare la operator și stabilirea soluțiilor optime de rezolvare a diferendelor. Astfel, reprezentanții CMTEB au soluționat aspecte sesizate în termenele agreeate pentru stingerea litigiului (remedierea deficiențelor în alimentarea cu agent termic pentru încălzire și apă caldă de consum sau, după caz,



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

acordarea de diminuări la factura emisă ulterior). În alte cazuri, reclamațiile s-au soluționat cu desfășurarea unor întâlniri concrete de conciliere la care au participat toate părțile implicate.

Pentru a facilita accesul consumatorilor la informații, este necesară actualizarea în timp real a informațiilor postate pe site-ul CMTEB cu privire la apariția avariilor și a timpului estimat de remediere a acestora.

Totodată, este de apreciat implementarea de către CMTEB a aplicației *TERMO ALERT*, prin care se poate consulta starea sistemului de termoficare în timp real și totodată oferă un avantaj major consumatorului dintr-o anumită zonă prin faptul că îl alertează ori de câte ori apare un eveniment care generează întreruperea sau alimentarea deficitară cu energie termică din zona de interes.

IV. MĂSURI ȘI RECOMANDĂRI

În vederea asigurării calității și continuității serviciului public de alimentare cu energie termică, este necesară demararea sau, după caz, finalizarea acelor investiții capabile să conducă la diminuarea pierderilor de agent termic în sistem și reducerea costurilor de operare, în special cele asumate prin *Anexa nr. 5 la Contractul de Delegare, Programul de investiții pe anul 2022 cu finanțare din fonduri proprii și Planul anual de asigurare a mentenanței pentru activitățile de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice.*

Totodată, este recomandat a fi implementat portofoliul de investiții vizate prin cele nouă proiecte depuse de către Compania Municipală Termoenergetica București în cadrul Planului Național de Redresare și Reziliență – Redresarea Sistemului de Termoficare din București, astfel:

- Proiect 1. Modernizarea Centralelor Termice de Cvartal din Municipiul București;
- Proiect 2. Modernizarea rețelelor termice primare – 35 loturi;
- Proiect 3. Modernizarea rețelelor termice secundare aferente punctelor termice;
- Proiect 4. Implementarea contorizării inteligente în cadrul SACET București;
- Proiect 5. Digitalizarea Sistemului Centralizat de alimentare cu energie termică din Municipiul București;
- Proiect 6. Modernizarea rețelelor termice secundare aferente Centralelor Termice de Cvartal;
- Proiect 7. Modernizarea rețelelor termice primare - 65 racorduri puncte termice;
- Proiect 8. Modernizarea Punctelor termice;
- Proiect 9. Modernizarea modulelor termice montate la consumatori (MT).

În urma analizei indicatorilor de performanță s-au identificat anumite aspecte care impactează prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică la nivelul arealului, după cum urmează:

- valoarea semnificativă a pierderilor de agent termic;
- valoarea semnificativă a pierderilor de energie termică;
- depășirea termenului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor utilizatorilor.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

În acest sens, prezentăm o serie de măsuri necesare a fi implementate:

- modernizarea centralelor termice de cvartal rămase nemodernizate precum Floreasca, Amzei, Depou Ferentari, echipate cu instalații depășite tehnic care generează pierderi semnificative de energie termică.
- analiza modului de funcționare și stabilirea măsurilor ce se impun în cazul unor centrale termice incluse în categoria celor modernizate la nivelul anilor 2000-2005, cum ar fi Păunașul Codrilor și Pavel Constantin, dar care înregistrează un nivel semnificativ al pierderilor de energie termică;
- elaborarea și implementarea unui plan coerent de îmbunătățire (micșorare) a duratei de intervenție pentru remedierea avariilor din rețeaua de transport și distribuție;
- elaborarea și implementarea unor proceduri pentru identificarea rapidă și adoptarea unor soluții provizorii de eliminare a pierderilor de agent termic, până la execuția lucrărilor de modernizare a conductelor aflate în stare critică, astfel:
 - implementarea de tehnologii moderne de depistare a pierderilor de agent termic, de tip acustic (detector acustic scurgeri de apă), prin corelare (corelator digital pentru localizarea pierderilor de apă pe conducte) etc.
 - organizarea lucrărilor de eliminare în cel mai scurt timp a pierderilor de agent termic, inclusiv prin măsuri de provizorat;
- elaborarea unor planuri de măsuri de reducere a pierderilor de energie termică, pe termen scurt, până la demararea lucrărilor de reparație a conductelor/tronsoanelor aflate în stare critică, astfel:
 - reabilitarea stratului termoizolant;
 - restabilirea funcționalității sau, acolo unde acest lucru nu este posibil, realizarea canalelor de drenare a apei acumulată în căminele termice;
- modernizarea și reabilitarea rețelelor termice de transport și distribuție cu redimensionarea acestora, ținând cont de:
 - caracteristica energetică
 - ✓ necesarul actual de consum al energiei termice;
 - ✓ oportunitățile de modernizare a surselor locale de producere a energiei termice;
 - ✓ perspectivele de dezvoltare urbană a arealului deservit;
 - soluțiile tehnologice:
 - ✓ utilizarea de materiale de ultimă generație pentru rețele - PEX, PP-R, PUR etc;
 - ✓ analiza posibilităților de implementare a altor soluții tehnice de transport și distribuție pe întregul circuit al agentului termic, de la sursă către consumator (stații de pompare, PT cu pompe de amestec etc);
 - ✓ punerea în funcțiune și utilizarea sistemelor de semnalare a umidității crescute a stratului termoizolant pentru conductele preizolate PUR (spumă poliuretanică rigidă);
- analizarea și eficientizarea procesului de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor pentru încadrarea în termenul de răspuns prevăzut de lege.



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediul social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

Totodată, considerăm că este indicată identificarea de oportunități privind atragerea de noi clienți, în special ansambluri rezidențiale, imobile, clădiri de birouri, etc. În acest sens este necesară o mai bună colaborare între structurile care acordă avize de racordare și cele care efectuează branșarea efectivă, constând în:

- înregistrarea într-o bază de date separată a potențialilor clienți care solicită aviz în vederea obținerii autorizației de construire și informarea acestora în privința beneficiilor oferite de racordarea la sistemul de centralizat de alimentare cu energie termică;
- minimizarea duratei dintre primirea solicitării de racordare și branșarea efectivă la sistemul centralizat de energie termică.

În același sens, venim cu o serie de recomandări privind îmbunătățirea calității serviciului prestat și a siguranței în funcționare a SACET.

Este de menționat că un real impediment în planificarea rațională a lucrărilor de reabilitare/modernizare, care să asigure o gestionare operativă a unui sistem atât de complex, strategic și sensibil, este lipsa din lista instrumentelor active ale operatorului a unui model matematic al sistemului de termoficare (aplicație, soft) care ar permite:

- ✓ **la etapa de proiectare:** elaborarea unui sistem de rețele termice cu o dimensionare corectă și adecvată necesarului de consum, prin simularea și modelarea multitudinilor de soluții tehnologice și identificarea celor mai raționale, eficiente, sigure și stabile dintre acestea;
- ✓ **în regim de exploatare:** elaborarea regimurilor optime din punct de vedere tehnic privind funcționarea sistemului de rețele (presiuni, temperaturi, debite, sarcini termice), care vor conduce la consumuri/cheltuieli minime și stabilitate maximă, prin posibilitatea de simulare a manevrelor efectuate în sistem, conducând astfel la vizualizarea consecințelor și evitarea posibilelor riscuri induse de respectivele manevre.

Se propune examinarea necesității și oportunității de identificare și implementare a unei asemenea aplicații de modelare matematică a rețelei termice și a proceselor tehnologice a acesteia.

O posibilă metodă de monitorizare a dinamicii pierderilor de agent termic și localizarea zonelor unde acestea pot apărea sau crește, este elaborarea unui sistem de evidență/monitorizare a debitelor de agent termic în conductele tur/retur. Apariția diferenței între aceste fluxuri poate permite identificarea zonelor unde au apărut pierderi de agent termic. Ca rezultat suplimentar, se va obține și o mai bună valorificare a resurselor umane, personalul fiind direcționat pentru verificări și intervenții doar în cazurile confirmate și într-o zonă bine determinată.

Se propune examinarea posibilității și necesarului pentru elaborarea și implementarea unui asemenea sistem ce ar permite identificarea rapidă și monitorizarea evoluției pierderilor de agent termic, asigurând o intervenție mai ușoară și mai operativă pentru lichidarea acestora.

Un alt aspect sesizat în procesul de monitorizare a indicatorilor de performanță, este faptul că în cadrul companiei, operațiunile de completare a bazelor de date și prelucrare a informațiilor se realizează manual în mare măsură, ceea ce, de regulă, se exprimă în durată și efort consumat relativ mari. În plus, acest mod de lucru cu implicarea factorului uman, creează premisele apariției unor erori. Acest aspect



ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ TERMOENERGETICĂ BUCUREȘTI-ILFOV

Sediu social: B-dul Lacul Tei nr. 1-3, et. 11, cam. 33-41, Sector 2, București

C.I.F. 38817487

Telefon: 0372.404.355 E-mail: secretariat@aditbi.ro

devine și mai sensibil atunci când este afectat și de fluctuații de personal. În general, prelucrarea de date și generarea de rapoarte presupune o serie de operațiuni care pot fi executate cu ușurință de servere și calculatoare, astfel încât informațiile utilizate în circuitul intern al companiei, centralizatoare, rapoarte sau sinteze, pot fi generate în formatul MS Office Excel.

Recomandăm a se acorda o atenție deosebită structurii IT și rolului acesteia în procesul de desfășurare a activității, privind elaborarea și implementarea soluției informatice care să permită realizarea schimbului rapid de informații între sediile teritoriale ale companiei, introducerea și prelucrarea datelor, centralizarea rezultatelor și generarea facilă a rapoartelor specifice fiecărei activități.

Prin măsurile și recomandările expuse mai sus se urmărește optimizarea funcționării sistemului și asigurării calității și continuității serviciului, la costuri suportabile pentru consumatori. La baza tuturor măsurilor de reabilitare a sistemului centralizat de alimentare cu energie termică se află criteriul de adaptare la nevoile, cerințele și posibilitățile de plată ale utilizatorului. În acest sens, eficientizarea energetică prin reducerea pierderilor în rețea și a costurilor de exploatare și mentenanță vor conduce la asigurarea unui serviciu de calitate.

Raportul de monitorizare a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în arealul deservit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Termoenergetică București-Ilfov este însoțit de Anexa privind ”Situția indicatorilor de performanță realizați în anul 2021”, inclusiv cuantumul penalităților pentru fiecare indicator care a fost încălcat sau nu a fost atins.