

Analiza calității serviciilor de distribuție a energiei electrice în anul 2018

Analiza calității serviciilor de distribuție a energiei electrice, prestate de operatorii rețelelor de distribuție a energiei electrice s-a efectuat în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 282/2016 din 11.11.2016 (în continuare Regulament) în baza informației prezentate de operatorii de sistem conform anexelor la Regulament.

Conform principiilor general acceptate la monitorizarea calității serviciilor, evaluarea și analiză a calității are loc ținând cont de trei aspecte de bază:

- Continuitatea prestării serviciului (întreruperi în prestarea serviciului);
- Calitatea și/sau regimurile de livrare a produsului contractat (energie electrică, gaze naturale, apă);
- Calitatea comercială, sau calitatea relațiilor între operatorii licențiați și utilizatorii sistemului respectiv;

Pentru fiecare aspect menționat, prin regulamente speciale sunt stabiliți

- Indicatori generali – se calculează la general pe întreprindere, pentru care autoritatea de reglementare stabilește nivele de performanță iar în cazul nerespectării de către operatori a performanțelor (nivelelor) stabilite poate aplica penalități sub formă de reducere de tarif.
- Indicatori garantați - indicatori de calitate care sunt stabiliți pentru un consumator final sau utilizator de sistem individual (număr de întreruperi pentru un loc de consum, nivelul tensiunii la locul de consum specific etc.).

1. Continuitatea livrării energiei electrice consumatorilor finali

Pentru analiza continuității, conform Regulamentului, se utilizează indicatorii generali de continuitate (SAIDI, SAIFI, CAIDI), care reflectă situația în general pe întreprindere referitor la întreruperile neprogramate (avariate) și indicatorii garantați, care vizează fiecare consumator final în parte.

Indicatorii de continuitate, monitorizați conform prevederilor Regulamentului, se calculează în funcție de durata întreruperilor, numărul de consumatori finali afectați de o întrerupere și numărul total de consumatori finali deserviți de un operator al sistemului de distribuție. Astfel, pe parcursul anului 2018, operatorii sistemelor de distribuție: Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. și S.A. „RED-Nord”¹ au deservit un număr total de 1389030 locuri de consum. Comparativ cu anul 2017, numărul locuri de consum ale consumatorilor finali a crescut cu 10063.

Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. a deservit 65 % din numărul total de consumatori finali de energie electrică iar 35 % de consumatori finali au fost deserviți de S.A. „RED Nord” S.A. (Figura 1.).

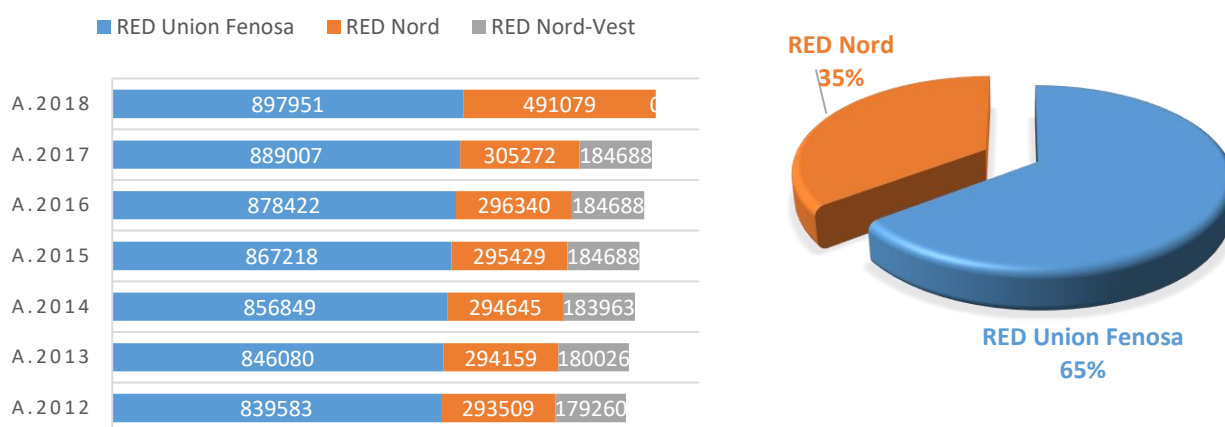


Figura 1. Numărul de consumatori finali de energie electrică pe parcursul perioadei 2012-2018

Sursa: ANRE

Indicatorii generali de continuitate

Pentru anul 2018, conform punctului 13 din Regulament, pentru fiecare din cei doi operatori ai sistemelor de distribuție, sunt stabilite următoarele valori de reper ale indicatorului SAIDI:

S.A. „RED Nord” – 155 minute;

Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. – 270 minute.

¹ În anul 2017 S.A. „RED Nord-Vest” a fost reorganizată prin fuziune (absorbție) cu S.A. „RED Nord” (în calitate de societate absorbantă).

Analizând situația în dinamică, pentru perioada 2011-2018 (Figura 25), constatăm că în anul 2018 continuitatea s-a îmbunătățit puțin la Î.C.S. „RED Union Fenosa”, iar la „RED Nord” S.A. s-a înregistrat un regres, valoarea indicatorului SAIDI majorându-se cu 23 minute.

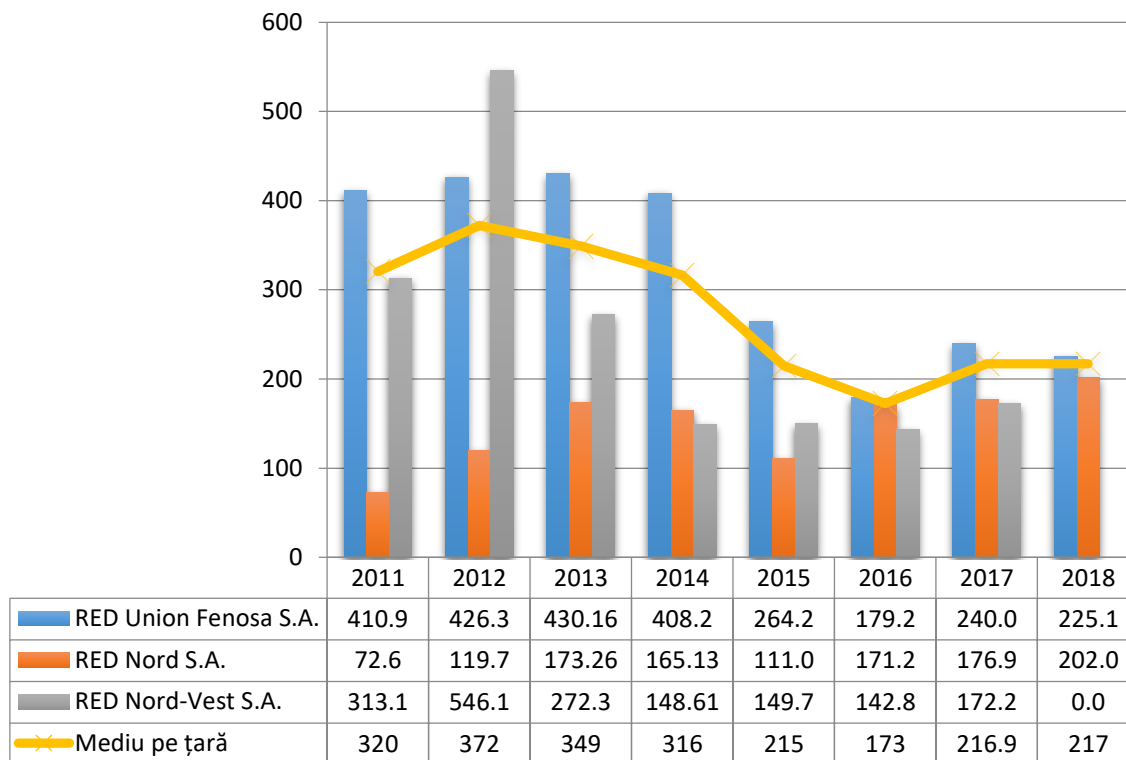


Figura 2. Evoluția indicatorului SAIDI, min (2011-2018)

Sursa: ANRE

Nivelul mediu al indicatorului SAIDI pe țară în anul 2018 a fost de 217 minute, la același nivel ca și în anul precedent față de anul precedent.

Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. a raportat o valoare a indicatorului SAIDI de 225 minute, mai mică cu 15 minute comparativ cu anul precedent.

S.A. „RED Nord” a înregistrat o valoare a SAIDI de 202 minute (cu 25 minute mai mult comparativ cu anul precedent și cu o depășire de 47 minute a valorii reglementate de 155 minute).

De menționat că nivelul indicatorului SAIDI, reflectat în figurile de mai sus, este calculat doar pentru întreruperile care pot fi clasificate ca fiind din vina operatorului de sistem (conform Regulamentului – aceste întreruperi sunt notate cu AC „Alte cauze”), și nu includ întreruperile produse din cauza defecțiunilor în instalațiile consumatorilor (IC), întreruperile cauzate de acțiunea terților (AT-accidente rutiere, intervenția unor persoane străine în instalațiile de distribuție etc.) și întreruperile în condiții de forță majoră sau condiții meteorologice deosebite (FM). Condițiile meteorologice speciale reprezintă fenomene naturale

severe, manifestate prin vânt puternic, depuneri de chiciură, precipitații abundente și alte calamități naturale care au provocat întreruperi în masa a serviciului de transport sau de distribuție a energiei electrice. Potrivit pct. 22 din Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, astfel de condiții se recunosc prin decizia ANRE, după prezentarea de către operatorii de sistem a probelor privind producerea evenimentelor respective și a consecințelor acestora. Întreruperile produse în aceste condiții se exclud din calculul indicatorilor anuali de continuitate.

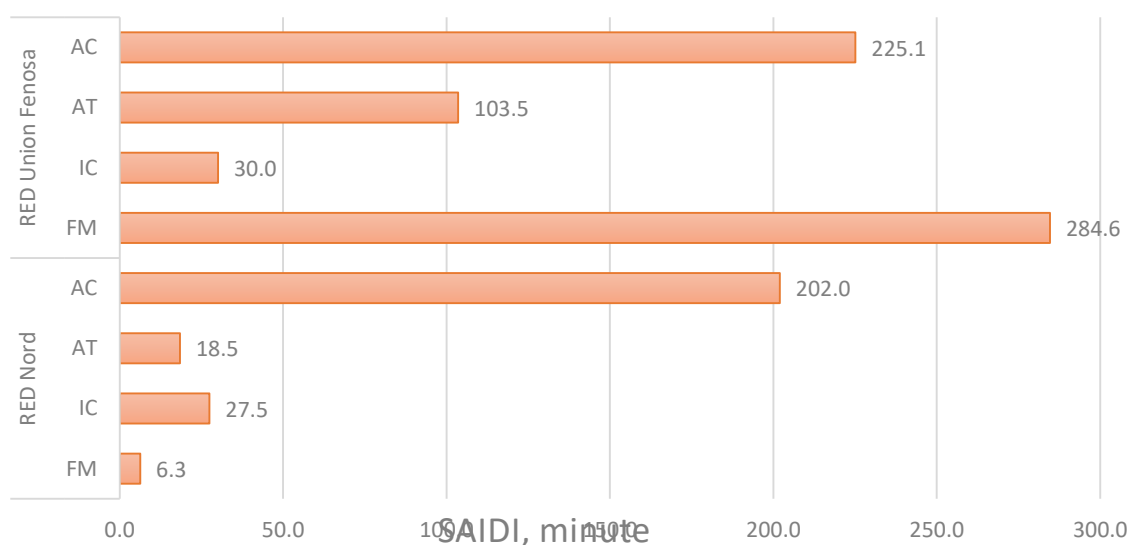


Figura 3. Nivelul indicatorului SAIDI în anul 2018, în dependență de cauzele întreruperilor.

În anul 2018 întregul teritoriu al Republicii Moldova a fost grav afectat de multiple fenomene meteorologice severe. Cel mai mult au avut de suferit raioanele de centru și sud a țării, astfel că valoarea indicatorului SAIDI pentru întreruperile produse în condiții meteorologice speciale în teritoriile autorizate ale Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. au depășit cu mult SAIDI pentru întreruperile produse din vina operatorilor de sistem. Într-o singură zi, 18 ianuarie 2018, valoarea SAIDI a fost de 248 minute.

Operatorii de sistem au adresat ANRE mai multe solicitări, iar ca consecință ANRE, a emis hotărârea nr. 84/2018 din 13 martie 2018 privind recunoașterea condițiilor meteorologice speciale pentru ziua de 18 ianuarie 2018.

În afara indicatorului SAIDI, operatorii sistemelor de distribuție raportează anual și valorile indicatorilor SAIFI – frecvența medie a întreruperilor în rețea. Evoluția acestui indicator în perioada 2011-2018 este prezentată în Figura 4.

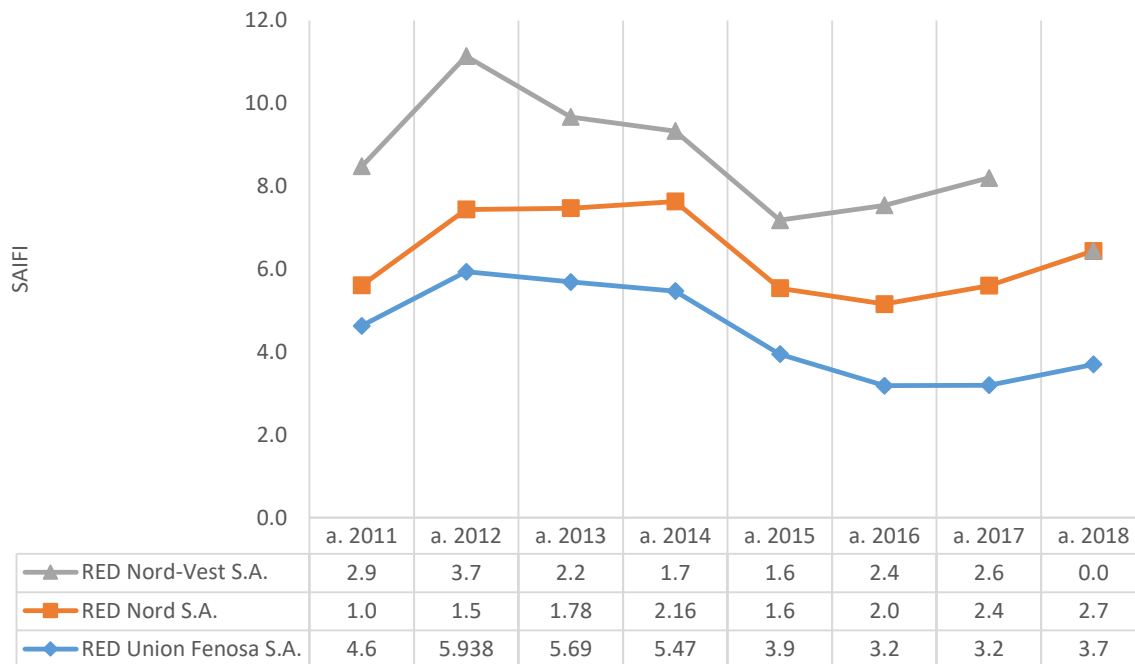


Figura 4. Evoluția indicatorului SAIFI în perioada anilor 2011-2018

Sursa: ANRE

Din Figura 4 constatăm că comparativ cu anul precedent, valoarea frecvenței întreruperilor a crescut ușor la ambii operatorii de sistem: de la 3.2 la 3.7 la Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. și de la 2.4 la 2.7 la „RED Nord” S.A. Astfel, cu toate că frecvența întreruperilor a fost mai mare comparativ cu anul precedent, diminuarea indicatorului SAIDI pentru Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. de la 240 minute în 2017 la 225 minute în 2018 s-a datorat reducerii timpului de lichidare a întreruperilor respective.

Pentru anul 2018, operatorilor sistemelor de distribuție li s-a aplicat nivele reglementate individuale ale indicatorului SAIDI, stabilite în punctul 13 din Regulament. În Figura 5 sunt prezentate valorile înregistrate ale SAIDI pentru operatorii sistemelor de distribuție în anul 2017, în comparație cu nivelul reglementat. În ce privește situația la „RED Nord” S.A. – cu toate că frecvența întreruperilor este mai mică, acestea sunt lichidate în termeni mai mari comparativ cu Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A.: durata medie a întreruperii (CAIDI) pentru un consumator final racordat la rețelele Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. este de 61 minute comparativ cu 73 minute pentru consumatorii „RED Nord” S.A.

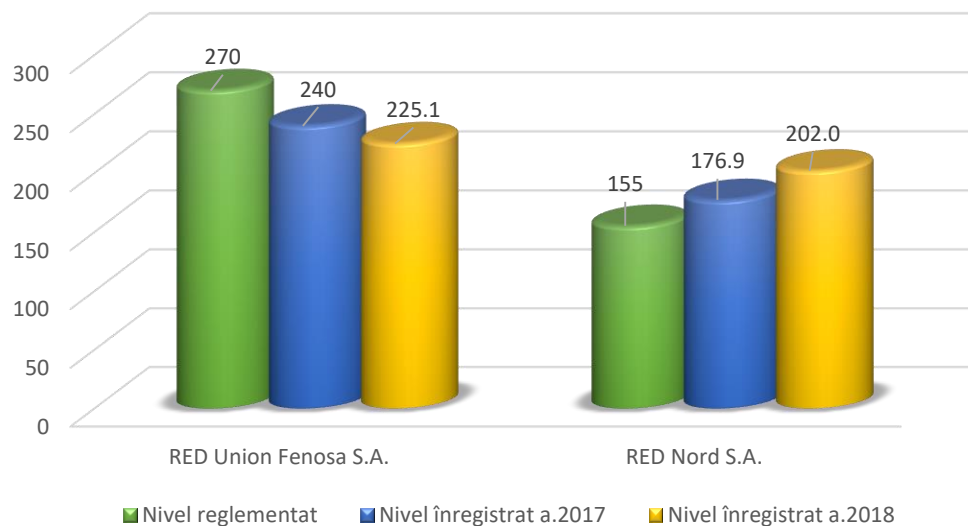


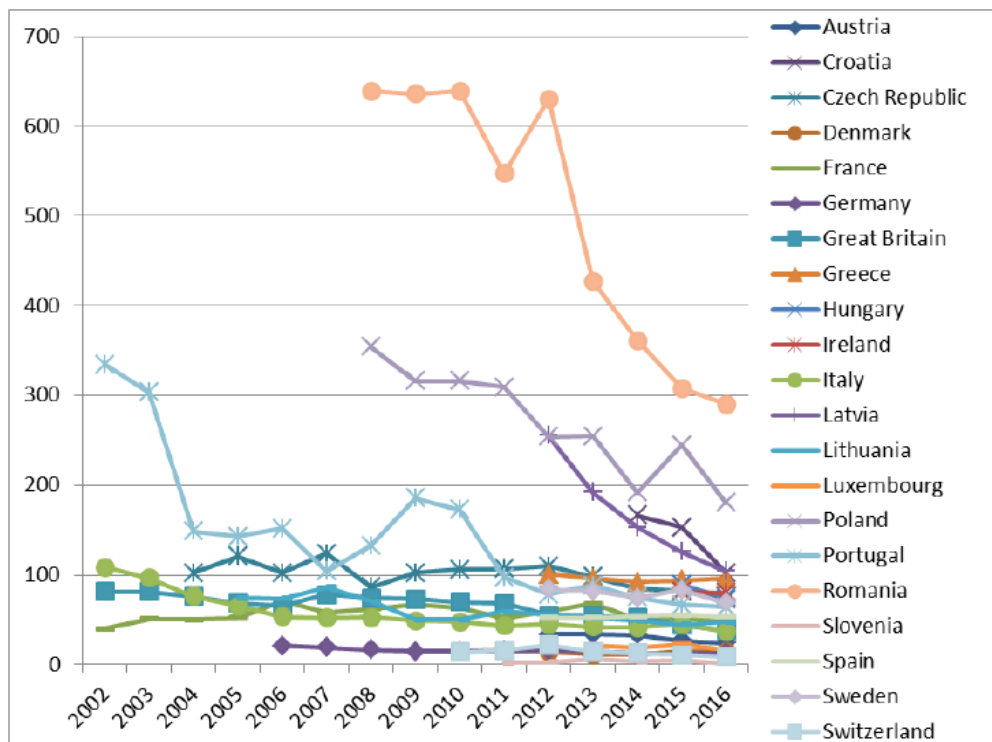
Figura 5. Nivelul indicatorului SAIDI în anii 2017-2018, pe operatori de rețea, comparativ cu nivelul reglementat

Sursa: ANRE

Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. s-a încadrat în valoarea reglementată a SAIDI cu o rezervă de 45 minute. La „RED Nord” S.A. valoarea înregistrată a SAIDI a depășit valoarea reglementată cu 47 minute. În multe din raioanele țării continuitatea livrării energiei electrice consumatorilor finali este la un nivel nesatisfăcător, mult mai dificilă comparativ cu situația medie pe operatori și pe țară. În Figura 6 este reprezentată situația privind continuitatea livrării energiei electrice consumatorilor deserviți de Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. în teritoriul autorizat.

Prin ultima redacție a Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor, s-a implementat metodologia de calcul și de înregistrare a indicatorilor de continuitate, utilizată și în țările Uniunii Europene. Astfel, rezultatele obținute de operatorii din Moldova pot fi comparate cu cele ale statelor europene. Imaginea ce urmează reprezintă un extras din raportul Consiliului Reglementatorilor Europeni în Energetică (CEER) „*CEER Benchmarking Report 6.1 on the Continuity of Electricity and Gas Supply*”.

Figure 3 – Electricity: unplanned SAIDI, without exceptional events (minutes per customer) – time series and min-max



Sursa: CEER <https://www.ceer.eu/benchmarking-report-6.1>

În anul 2018 la Î.C.S. "RED Union Fenosa" S.A. s-au înregistrat valori ale indicatorului SAIDI mai mari decât valoarea reglementată în 12 din cele 20 de raioane deservite. Cea mai gravă situație a fost în raioanele Călărași, Ștefan-Vodă, Căușeni, Cantemir și Taraclia, unde valoarea SAIDI a depășit 400 minute.

Este necesar de a observa și tendința modificării indicatorului monitorizat. În acest sens, de menționat că în raioanele Ștefan-Vodă, Căușeni, Cantemir și Taraclia, indicatorul SAIDI a crescut continuu în ultimii 3 ani, ceea ce vorbește despre o degradare a continuității serviciilor de distribuție prestate consumatorilor din zonele respective.

În același timp, în raioanele Cahul, Anenii-Noi, Nisporeni, Telenești, Comrat, Ceadâr-Lunga, Orhei, Ialoveni, Cimișlia, Leova, Vulcănești, indicatorul s-a îmbunătățit comparativ cu anul precedent.

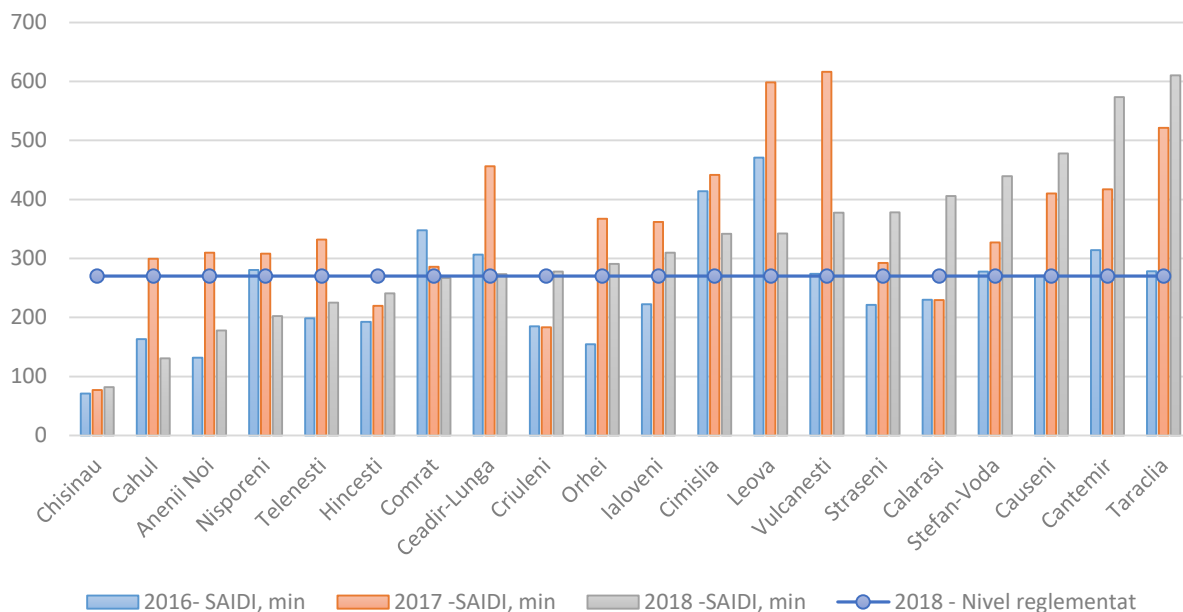


Figura 6. Valoarea SAIDI (minute) în raioanele deservite de Î.C.S. "RED Union Fenosa" S.A. (2016-2018)

Sursa: ANRE

La S.A. „RED Nord” și S.A. „RED Nord-Vest” situația este următoarea (Figura 7):

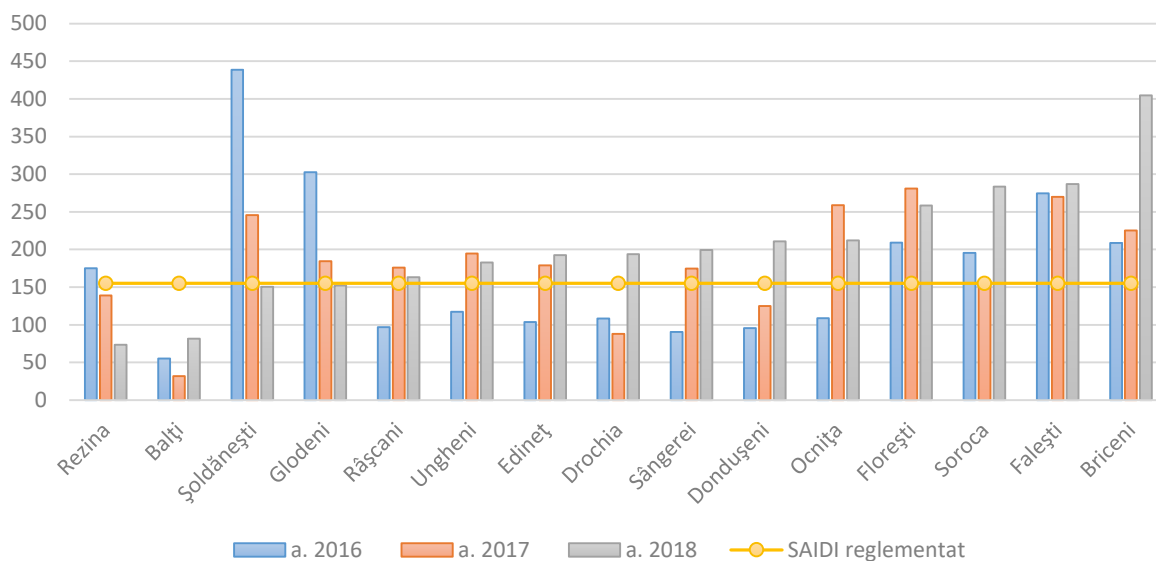


Figura 7. Valoarea SAIDI (minute) în raioanele deservite de S.A. "RED Nord" în anii 2016-2018

Sursa: ANRE

Pentru anul 2018, datele operatorului sistemului de distribuție S.A. „RED Nord” indică respectarea valorii reglementate a SAIDI în doar 4 din cele 15 raioane deservite. Pe parcursul anului situația s-a agravat evident la Briceni,

Soroca, Dondușeni. În raionul Fălești valoarea indicatorului este practic aceeași în ultimii trei ani, depășind aproape de 2 ori valoarea reglementată.

În același timp, se observă tendințe stabile de îmbunătățire în raioanele Rezina, Șoldănești, Glodeni. Spre exemplu, în raionul Șoldănești, valoarea SAIDI pentru anul 2018 s-a redus cu circa 100 minute comparativ cu anul 2017 și aproape de 3 ori comparativ cu anul 2016.

Indicatorii garanți de continuitate a livrării energiei electrice

În afară de indicatorii generali, pentru nerespectarea cărora ANRE poate aplica operatorilor sistemelor de distribuție penalități sub formă de reduceri de tarif, Regulamentul stabilește și indicatori garanți, care se aplică pentru fiecare consumator final în parte.

Sunt prevăzuți următorii indicatori garanți:

- Durata unei întreruperi programate (8 ore pentru reparații curente și 24 ore pentru lucrări de reparații capitale sau reconstrucții);
- Durata unei întreruperi neprogramate (8 ore pentru consumatorii finali din mediul urban și 16 ore pentru consumatorii finali din mediul rural);
- Numărul anual de întreruperi programate (5+2 pentru consumatorii finali din mediul urban și 8+2 pentru consumatorii finali din mediul rural);
- Numărul anual de întreruperi neprogramate (pentru consumatorii finali din mediul urban – 6 la nivel de MT și 9 la nivel de JT, iar pentru consumatorii finali din mediul rural – 9 la MT și 12 la JT).

Pentru nerespectarea acestor indicatori, consumatorii finali pot solicita operatorului sistemului de distribuție plata unor compensații bănești.

În Tabelul 1 este reflectată situația privind încălcarea de către cei doi operatori de sistem a indicatorilor garanți de continuitate.

Tabelul 1. Situația privind depășirea duratei admise a întreruperilor de către operatorii de sistem

	S.A. "RED Nord"	Î.C.S. "RED Union Fenosa" S.A.
Indicatori de durată a întreruperii		
Nr. total de întreruperi programate	1 903	5 275
Nr. total de întreruperi neprogramate	5 197	3 463
Nr. de întreruperi cu încălcarea duratei admise	25	278
Cota întreruperilor cu depășirea duratei admise din numărul total de întreruperi	0.35	3.18

Numărul de situații în care operatorul de sistem urma să achite compensații	1 833	84 757
<i>Numărul de compensații achitate</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Suma compensațiilor achitate, lei</i>	<i>0</i>	<i>2 921</i>
Indicatori privind numărul anual de întreruperi		
Nr. total de cazuri de depășire a numărului admis de întreruperi programate pentru un consumator final	2 956.00	14 431.00
Nr. total de cazuri de depășire a numărului anual de întreruperi neprogramate pentru un consumator final	10 251.00	36 770.00
<i>Numărul de compensații achitate</i>	<i>0.00</i>	<i>61.00</i>
<i>Suma compensațiilor achitate, lei</i>	<i>0.00</i>	<i>6 387.55</i>

Conform datelor prezentate, cele mai multe cazuri în care consumatorii puteau solicita compensații în urma întreruperilor cu o durată care depășește durata reglementată, s-a înregistrat la Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. – **84 757 cazuri**. La acest operator de sistem s-au înregistrat și 4 cereri de plată a compensației, iar suma totală a compensațiilor achitate consumatorilor a constituit **2 921 lei**. Operatorul „RED Nord” S.A. a raportat despre **1 833** de situații în care durata admisă a întreruperii a fost depășită, însă compensații nu s-au plătit.

Referitor la depășirea numărului admis de întreruperi, „RED Nord” S.A. raportează despre 13 207 cazuri în care urmau să fie plătite compensații, iar Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. – despre 51 201 cazuri.

În concluzie, pe parcursul anului 2018 operatorii sistemelor de distribuție au raportat despre un număr total de 151 048 cazuri în care consumatorii au putut solicita compensații pentru nerespectarea indicatorilor garanțați de continuitate. Au fost însă depuse doar 65 de cereri de plată a compensației, iar suma totală a compensațiilor plătite a constituit 9308 lei.

2. Soluționarea problemelor legate de calitatea energiei electrice livrate

Calitatea energiei electrice livrate consumatorilor finali rămâne a fi în continuare o problemă destul de gravă. Exprimată în valoare monetară, această problemă a cauzat operatorului sistemului de distribuție Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A., pe parcursul anului 2018, prejudicii materiale în sumă de 931 910 mii lei, sumă achitată consumatorilor finali pentru reparația receptoarelor electrice ale consumatorilor finali, defectate în urma livrării de energie electrică

cu încălcarea parametrilor de calitate stabiliți de standard. Operatorul „RED Nord” S.A. a raportat despre lipsa solicitărilor de reparare a prejudiciilor materiale.

În medie, în cazul defectării receptoarelor electrice, Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. a plătit consumatorilor finali afectați câte 1190 lei.

O altă problemă reflectată în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, este modul de soluționare a reclamațiilor consumatorilor finali privind parametrii de calitate a energiei electrice furnizate. În majoritatea situațiilor consumatorii se plâng de nerespectarea valorilor standard ale tensiunii în rețea.

Conform punctului 27 din Regulament, operatorii de sistem sunt obligați să soluționeze cerințele consumatorilor finali, legate de supratensiuni, în cel mult 24 ore din momentul înregistrării solicitării. Din informația prezentată de operatori, în anul 2017 la Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. numărul de adresări ale consumatorilor finali, legate de supratensiuni și goluri repetate de tensiune a fost de 10506 (față de 9761 în 2017). Din numărul total de solicitări primite s-au soluționat, cu încălcarea termenului stabilit de pct. 27 din Regulament, 1370 cazuri, ceea ce constituie 13% din total (în scădere cu circa 3.5 p.p. față de anul precedent). La „RED Nord” S.A. s-au înregistrat 2621 de adresări, iar cu depășirea termenului de 24 ore s-au soluționat 27 de cazuri.

În cazul reclamațiilor consumatorilor finali legate de depășirea abaterii admisibile a tensiunii, depuse de consumatori în conformitate cu pct. 29 din Regulament, termenul de soluționare a acestor solicitări este de 30 zile calendaristice. Dacă termenul dat nu se respectă – consumatorii finali au dreptul la compensații bănești (echivalentul bănesc a 25% din energia electrică consumată pe parcursul perioadei în care energia s-a livrat cu încălcarea parametrilor de calitate).

Începând cu data de 1 iulie 2017, compensațiile în cazul livrării energiei cu încălcarea parametrilor de calitate urmează a fi plătite automat de către operatori, fără a fi necesară o cerere suplimentară de plată de la consumator.

Operatorul „RED Nord” S.A. a raportat despre 27 de reclamații, depuse de consumatori conform pct. 29, toate fiind soluționate în termen. La Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. s-au înregistrat 354 de reclamații. 17 din ele fiind soluționate cu depășirea termenului stabilit. Ca rezultat – operatorul a achitat consumatorilor compensații bănești în sumă de 5163 lei.

3. Calitatea relațiilor dintre operatorii sistemelor de distribuție și consumatorii finali de energie electrică

Calitatea relațiilor dintre operatorii sistemelor de distribuție și consumatorii finali, în sensul Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și distribuție a energiei electrice, se apreciază în baza următorilor indicatori:

- anunțarea întreruperilor programate;
- eliberarea în termenele stabilite a avizului de racordare;
- respectarea termenelor de racordare a instalațiilor solicitanților la rețeaua electrică de distribuție;
- respectarea termenelor de reconectare a instalațiilor consumatorilor finali deconectate de la rețeaua electrică.

Potrivit punctului 39 din Regulament, pentru nerespectarea obligațiilor referitoare la anunțarea întreruperilor programate și eliberarea avizelor de racordare (pct. 37 și 38), în cel puțin 95% din cazuri, operatorii sistemelor de distribuție pot fi penalizați, prin reducerea tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice cu 1% pentru fiecare indicator. Dacă însă operatorii încalcă termenele de racordare sau de reconectare a instalațiilor de utilizare ale consumatorilor finali la rețeaua electrică de distribuție, aceștia sunt obligați să achite consumatorilor finali compensații, care se calculează ca 25% din costul serviciului de reconectare sau după caz – racordare, pentru fiecare zi de întârziere.

Conform rapoartelor prezentate, ambii operatori ai sistemelor de distribuție au respectat cerințele cu privire la anunțarea întreruperilor programate. Anunțarea consumatorilor finali se face prin diferite metode. Astfel, în localitățile rurale se plasează anunțuri pe panourile de la primării și se anunță autoritățile administrației publice locale. În localitățile urbane se fac anunțuri prin intermediul presei scrise, la posturile de televiziune și radio. Informația respectivă este deasemenea accesibilă și pe pagina electronică a întreprinderilor.

În cazul consumatorilor noncasnici, operatorii sistemelor de distribuție practică informarea în scris sau prin telefon.

Tabelul 2. Indicatorii de calitate a relațiilor operator-utilizator de sistem

		Î.C.S. RED Union Fenosa S.A.	S.A. RED Nord
Pct. 37	Anunțarea întreruperilor programate		
	Total întreruperi programate	16230	10441
	Întreruperi programate neanunțate	0	0
pct. 38	Eliberarea avizelor de racordare		
	Cereri de racordare la rețeaua electrică de distribuție a instalațiilor electrice ale potențialilor consumatori finali (10 zile)	6 727	2872
	Cereri de racordare la rețeaua electrică de distribuție a centralelor electrice (30 zile)	121	0
pct. 40	Racordarea la rețeaua de distribuție a instalațiilor solicitanților		
	Numărul de cereri de racordare	11422	2509
	Numărul de consumatori finali racordați în termen mai mare de 2 zile calendaristice	15	0
	Suma compensațiilor, lei	576,13	0
pct. 41	Reconectarea instalației de utilizare a consumatorului la rețeaua electrică de distribuție		
	Numărul total de consumatori reconectați	11480	10848
	Numărul de consumatori reconectați în termen mai mare de 2 zile lucrătoare	5	0
	Suma compensațiilor, lei	78,25	0

Întreprinderea Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. raportează că din cele 16 230 de întreruperi programate, operate pe parcursul anului, s-au efectuat cu anunțarea prealabilă a consumatorilor finali. S.A. „RED Nord” a efectuat 10 441 de întreruperi programate, toate fiind anunțate în modul stabilit.

Avizele de racordare se eliberează cu respectarea termenelor. Numărul de cereri pentru racordarea la rețeaua de distribuție a centralelor electrice s-a păstrat practic la nivelul anului precedent – ambii operatori au eliberat în total 109 avize pentru racordarea centralelor. Cele mai multe din aceste avize au fost eliberate de Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. (98 avize).

Referitor la respectarea termenelor de racordare și reconectare a instalațiilor de utilizare ale consumatorilor finali la rețeaua electrică de distribuție, S.A. „RED Nord” a raportat despre lipsa încălcărilor. La Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. s-au înregistrat 15 cazuri de depășire a termenului de racordare, și operatorul a achitat compensații în sumă de 576,13 lei. La fel s-a raportat despre 5 cazuri de depășire a termenului de reconectare a instalațiilor de utilizare ale

consumatorilor finali, pentru care operatorul sistemului de distribuție a achitat compensații în sumă de 78,25 lei.

Potrivit Regulamentului, începând cu 1 iulie 2017, compensațiile menționate mai sus se achită de operatorii sistemelor de distribuție automat, fără ca consumatorul final să depună cereri suplimentare pentru solicitarea compensațiilor.