

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Departament Reglementare Servicii Energetice

Aprobat
Director
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE

Luna **noiembrie 2010**

Conform Statutului Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr.339 din 30.09.2009, art. 5 și 6, instituția avizează și prezintă anual autorității publice locale a Municipiului București propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale în contractele încheiate cu operatorii, monitorizează și reglementează coordonarea aplicării acestora.

În perioada raportată (luna noiembrie 2010), activitatea – desfășurată de compartimentele specializate din cadrul AMRSP (Departamentul Reglementare Servicii Energetice) a fost orientată în direcția realizării sarcinilor rezultate din obiectul de activitate al RADET, la Divizia de Distribuție.

În data de **11.11.2010**, inspectorii AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică- **Distribuție** la Secția Distribuție Sector 1.

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

-	Dosar evidențe incidente și avarii luna ianuarie-octombrie 2010
-	Registru reclamații telefonice
-	Dosar electronic evidență calitate parametri (puncte termice)
-	Jurnal evidențe incidente și avarii ianuarie-octombrie 2010

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

B1. Racorarea unor utilizatori la rețeaua de distribuție a energiei termice sector 1

- Nu există noi racordări la rețeaua de distribuție care au fost programate a fi monitorizate în această zi

B2. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
B2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
B2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1071
B2.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6248
B2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	5,14
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	340
B2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,33
B2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1983
B2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

În perioada raportată, a fost un număr de 1071 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 1 dintre care 84 au avut o durată de peste 10 ore, adică 7,84%.

B3. Calitatea energiei termice

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	146
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	8
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea
- Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET

Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție):

oxigen mg/l (max. 0,1)	
suspensii mg/l (max. 5)	
duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,25

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor	
Există registru de reclamații telefonice, reclamațiile scrise se primesc pe circuitul Registratură RADET – Divizia de Distribuție – Secția de Distribuție	
B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție	
- diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la brașamente	9,2%

B7. Măsurarea energiei termice	
B7.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>apă caldă</i>
	<i>încălzire</i>
B7.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul B7.1 care sunt justificate	62%
B7.3 Procentul de solicitări de la punctul B7.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	100%
B7.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	11

În data de **18.11.2010**, inspectorii AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică- **Distribuție** la Secția Distribuție Sector 2.

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

-	Dosar evidențe incidente și avarii luna ianuarie-octombrie 2010
-	Registru reclamații telefonice
-	Dosar electronic evidență calitate parametri (puncte termice)

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

B1. Racorarea unor utilizatori la rețeaua de distribuție a energiei termice sector 2
- Nu există noi racordări la rețeaua de distribuție care au fost programate a fi monitorizate în această zi

B2. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice	
B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
B2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
B2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1465
B2.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	16263
B2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,36
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	640
B2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,15
B2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7104
B2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

În perioada raportată, a fost un număr de 1465 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 2 dintre care 241 au avut o durată de peste 10 ore, adică 16,45%.

B3. Calitatea energiei termice	
B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	817
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	730

B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
---	----------

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea

- Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET

Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție):

oxigen mg/l (max. 0,1)	
suspensii mg/l (max. 5)	
duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,22

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Există registru de reclamații telefonice, reclamațiile scrise se primesc pe circuitul Registratură RADET – Divizia de Distribuție – Secția de Distribuție

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție

- diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente

12,59%

B7. Măsurarea energiei termice

B7.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

	<i>apă caldă</i>	13
	<i>încălzire</i>	6
B7.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul B7.1 care sunt justificate		61%
B7.3 Procentul de solicitări de la punctul B7.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		100%
B7.4 Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecție a mediului sau de protecția consumatorului		0

În data de **25.11.2010**, inspectorii AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică- **Distribuție** la Secția Distribuție Sector 4.

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

-	Dosar evidențe incidente și avarii luna ianuarie-octombrie 2010
-	Registru reclamații telefonice
-	Registru parametri puncte termice

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

B1. Racordarea unor utilizatori la rețeaua de distribuție a energiei termice sector 4

B1.1	Există o singură racordare la rețeaua de distribuție în anul 2010 care a fost soluționată în 15 zile calendaristice
-------------	---

B2. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
B2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
B2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1435
B2.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	12834
B2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	2,5
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	439
B2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,2
B2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	6694
B2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

B3. Calitatea energiei termice

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	121
--	------------

B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	5
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea

- Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET.

duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,22
----------------------------------	-------------

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Există registru de reclamații telefonice, reclamațiile scrise se primesc pe circuitul Registratură RADET – Divizia de Distribuție – Secția de Distribuție

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	5
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	5

B6. 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	9,97%
---	--------------

B7. Măsurarea energiei termice

B7.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

	<i>apă caldă</i>	1
	<i>încălzire</i>	0
B7.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul B7.1 care sunt justificate		0
B7.3 Procentul de solicitări de la punctul B7.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0
B7.4 Numărul anual de sesizări din partea agenților de protecție a mediului sau de protecția consumatorului		0

Observații și recomandări

-	Procentul de modernizare al rețelei de distribuție este foarte mic
-	Procentul cel mai mic de modernizare al punctelor termice este înregistrat la Secția Distribuție Sector 4
-	Datorită vechimii rețelei de distribuție, avariile sunt foarte dese și necesită timp mare de reparație
-	Punctele și modulele termice sunt modernizate, dar nu s-a terminat automatizarea totală a acestora prin dispecerizare și necesită încă personal de supraveghere
-	Temperatura la apă caldă de consum, în punctele termice automatizate este menținută la (58-60)°C în mod automat conform normelor ANRSC, pentru a nu favoriza apariția Legionelei (contractul de furnizare prevede ca temperatura apei calde menajere să fie 55°C ±5°C) dar această temperatură depinde de parametri cu care agentul termic este livrat de către ELCEN
-	Rețeaua de recirculare a apei calde de consum nu funcționează la toate PT-urile, de aici reclamațiile cu privire la timpul de așteptare până la încălzirea apei la robinet
-	Timpul de rezolvare al reclamațiilor la secțiile de distribuție de sector este prea mic (3 zile) din cauza circuitului greoi al petițiilor la nivel central (registratură, relații cu clienții, divizia de distribuție, sectorul de distribuție)
-	La demararea procesului de livrare al agentului termic pentru încălzire parametri acestuia nu au fost conform contractului încheiat cu ELCEN mai ales în punctele cele mai îndepărtate de CET-uri, CET Progresul fiind pornită la câteva zile după ce RADET a început livrarea agentului termic pentru încălzire
-	Mult mai operativ se rezolvă reclamațiile telefonice care se înregistrează direct la secția de distribuție de sector. (În perioada 01.01.- 18.11.2010 au fost rezolvate 2600 de reclamații telefonice la Secția de Distribuție sector 2)
-	Există o persoană a serviciului contabilitate care are locul de muncă la secția de distribuție de sector care monitorizează indicatorii de performanță pentru a-i comunica la sediul central și mai departe aceștia se centralizează și se trimit la ANRSC

-	Secția de distribuție Sector 2 are un dispecerat în zona Colentina și unul în Pantelimon care urmăresc parametri de funcționare ai punctelor termice din cele două mari zone
-	Parametri agentului termic furnizat în rețeaua de distribuție sunt în dependență directă de cei din rețeaua de transport
-	Zona cuprinsă între Calea Floreasca, D-dul Barbu Văcărescu, B-dul Lacul Tei, șoseaua Ștefan cel Mare este zona cea mai depărtată de producătorul de energie termică (CET Sud) întrucât CET Pipera, care alimenta această zonă, nu mai funcționează. Din această cauză parametri de furnizare ai agentului termic în rețeaua de distribuție sunt greu de respectat conform contractului de furnizare. Se impune transformarea CT Floreasca în CET prin montarea unor grupuri de cogenerare cu funcționare pe gaze naturale

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Marin SIMA	Șef Secție Distribuție Sector 1
Radu IONESCU	Șef Secție Distribuție Sector 2
Mariana HOLBAN	Ing.șef Secția Distribuție Sector 2
Virgil UNTEA	Șef Secție Distribuție Sector 4

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI	Inginer
Nicoleta RĂDULESCU	Inginer
Bogdan STANCIU	Inginer

Din partea RADET
Director Economic
Magdalena DINU

Din partea AMRSP
Director Adjunct
Miltiade CONSTANDACHE

Inspectori de Specialitate
Marian IONICI

Nicoleta RADULESCU

Bogdan STANCIU