

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria 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 ianuarie 2011

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 ianuarie 2011), 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 Furnizare și Serviciul Relații cu Publicul.

În data de **12.01.2011**, 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 - **Furnizare** la Divizia de Furnizare pentru anul 2010.

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

-	Evidență racordare noi utilizatori la SACET
-	Registru reclamații telefonice
-	Registru reclamații scrise
-	Registru evidență întreruperi datorită nerespectării clauzelor contractuale
-	Registru evidență contracte noi

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

C1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
C1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	65
C1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de branșare este mai mic de 15/30/60 de zile	
	15 zile calendaristice	3
	30 zile calendaristice	54
	60 zile calendaristice	8

C2. Contractarea energiei termice		
C2.1.	Numărul de contracte noi încheiate, pe categorii de utilizatori	24
	Utilizatori de tip urban	16
	Agenți economici	8
C2.2	Numărul de contracte menționate la punctul C2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	24
C2.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
C2.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0
C3. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		

C3.1. Numărul de reclamații privind facturarea	171
C3.2. Numărul de reclamații de la punctul C3.1 rezolvate în termenul de 10 zile	10
C3.3. Numărul de reclamații de la punctul C3.1 ce s-au dovedit a fi justificate	11
C3.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	2
C3.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
C3.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	2

C4. Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
C4.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	307
C4.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	49
C4.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	112
C4.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
C4.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

C5. Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
C5.1 Numărul de sesizări scrise, altele decât cele la care se referă explicit regulamentul	0
C5.2 Procentul din totalul de la punctul C5.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	0

Notă: Acest indicator nu este monitorizat de operator

C6. Indicatorii garanți anuali de performanță privind serviciul de furnizare a energiei termice	
C6.1 Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	0
C6.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

C7. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
- Evidența acestor indicatori se face la Divizia Distribuție	

C8. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
C8.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	40
C8.2 Numărul de cereri de la punctul C8.1 pentru care s-au acordat reduceri	40
C8.3 Valoarea reducerilor acordate	12200,53 lei

În data de **19.01.2011**, 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 - **Relații cu Publicul**.

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

-	Registru de audiențe
-	Dosar electronic evidență al petițiilor

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

1. Calitatea energiei termice	
1.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1241
1.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	452
1.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
2. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor	
2.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	599
2.2 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

3. Măsurarea energiei termice	
3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	42
3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	36,4%
3.3 Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	2,4 %
3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	169

5. Audiențe	
număr audiențe	252
timp mediu de rezolvare	15 zile

Observații și recomandări

-	Pentru identificarea tuturor societăților comerciale care au sediile în imobile de locuințe și care sunt racordate la SACET este necesară o mai bună colaborare între RADET – Primăria Municipiului București – Primăriile de Sector pentru implementarea unui soft care să depisteze în mod automat Societățile Comerciale care nu au contract separat cu RADET
-	În același timp trebuie identificate oportunitățile de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri
-	Pentru urgentarea racordării de noi utilizatori, care necesită inclusiv proiecte noi, este necesară o mai bună colaborare între serviciul proiectare și Divizia Furnizare
-	Timpul alocat pentru rezolvarea reclamațiilor la secțiile de distribuție de sector este prea mic (3 zile) din cauza circuitului greoi al petițiilor la nivel central (registratură, relații cu publicul, divizia de distribuție, sectorul de distribuție)

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Diana Nițescu	Șef Serviciu Clienți
Paula Stan	Șef Serviciu Contracte
Dragoș Moldoveanu	Șef Serviciu Comunicare

- din partea AMRSP:

Marian IONICI	inginer
Nicoleta RĂDULESCU	inginer
Bogdan STANCIU	inginer

Din partea RADET
Director economic
Magdalena DINU

Din partea AMRSP
Șef Departament Energetic
Ciprian CĂRNUȚĂ

Ingineri
Marian IONICI
Nicoleta RĂDULESCU
Bogdan STANCIU