

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala 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

din luna **noiembrie 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 de raportare, luna octombrie 2011, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Transport** în **Trimestrul II** – 2011, la Divizia Transport și activitatea de **Distribuție** în **Trimestrul III** – 2011, la Divizia Distribuție (Secția Distribuție Sector 1 și 2), având ca scop stabilirea indicatorilor de performanță aferenți activității desfășurate.

În data de **02.11.2011**, reprezentanții 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 – **Divizia Transport- Secția Transport Grozăvești**

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

-	Registru și baza de date întreruperi;
-	Registru și baza de date parametri de funcționare;
-	Registru și baza de date bilanțuri energetice

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

Indicatori de performanță	Trim.II 2011
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	48
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	223
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	4
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	4,10
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	10
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
T2. Calitatea energiei termice	
T2.1 Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice	0
T2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
T2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

T3. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	26,30
---	--------------

În data de **04.11.2011**, reprezentanții 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 – **Divizia Transport- Secția Transport Vest**

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

-	Registru și baza de date întreruperi;
-	Registru și baza de date parametri de funcționare;
-	Registru și baza de date bilanțuri energetice

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

Indicatori de performanță	Trim.II 2011
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	4
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	8
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	19
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	57
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	4
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	8
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	30,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	38
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Calitatea energiei termice	
T2.1 Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice	0
T2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
T2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

T3. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	27,10
---	--------------

În data de **09.11.2011**, reprezentanții 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 – **Divizia Transport- Secția Transport Progresul**

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

-	Registru și baza de date întreruperi;
-	Registru și baza de date parametri de funcționare;
-	Registru și baza de date bilanțuri energetice

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

Indicatori de performanță	Trim.II 2011
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	14
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	56
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	6
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	8,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	27
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Calitatea energiei termice	
T2.1 Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice	0
T2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
T2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

T3. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	21,90
--	--------------

În data de **16.11.2011**, reprezentanții 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 – **Divizia Transport- Secția Transport Sud**

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

-	Registru și baza de date întreruperi;
-	Registru și baza de date parametri de funcționare;
-	Registru și baza de date bilanțuri energetice

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

Indicatori de performanță	Trim.II 2011
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	58
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	283
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	11
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	23,00
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	49
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Calitatea energiei termice	
T2.1 Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice	0
T2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
T2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

T3. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	22,70
--	--------------

În data de **23.11.2011**, 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 - **Distribuitor – Secția de Distribuție Sector 1.**

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

-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date reclamații;
-	registru și baza de date parametri de funcționare;
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă;
-	registru și baza de date bilanțuri energetice;
-	registru și baza de date producție de energie termică;
-	registru și baza de date instalații de măsură;
-	registru și baza de date instalații de dedurizare.

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

Indicatori de performanță	Trim.III 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	106
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1379
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	138
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	759
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,46
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0

b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	22
	<i>telefonice</i>	60
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		7
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	29,18
---	--------------

În data de **30.11.2011**, 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 - **Distribuitor – Secția de Distribuție Sector 2.**

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

-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date reclamații;
-	registru și baza de date parametri de funcționare;
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă;
-	registru și baza de date bilanțuri energetice;
-	registru și baza de date producție de energie termică;
-	registru și baza de date instalații de măsură;
-	registru și baza de date instalații de dedurizare.

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

Indicatori de performanță	Trim. III 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	152
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2129
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	237
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2292
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	14
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,53
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	44
	<i>telefonice</i>	134
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>0</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		8
D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]		25,94

Observații și recomandări

-	Punctele și modulele termice nu sunt modernizate în totalitate, iar la cele modernizate nu s-a terminat automatizarea totală a acestora prin dispecerizare și necesită încă personal de supraveghere.
-	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.
-	Pentru a se evita perioadele mari în care energia termică nu poate fi contorizată din cauza înlocuirii contorilor defecti, vechi sau care trebuiesc verificați, este necesară o mai bună colaborare între factorii implicați în această activitate, Primăria Generală, RADET și firmele care au contractat lucrările de contorizare.
-	În acest sens este necesar ca Primăria Generală să asigure un stoc minim de contori de energie termică pentru a nu se mai apela la mult folositele „mosoare”, din cauza lor apărând reclamațiile din partea Asociațiilor de Proprietari cu privire la modul de stabilire al consumurilor de energie termică.
-	Trebuie concepută o procedură de scurtare a timpului de rezolvare a reclamațiilor în așa fel încât sesizarea să ajungă în timpul cel mai scurt la executantul reparației și să aibă alocat procentul cel mai mare din timpul afectat rezolvării sesizării.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat, următorul personal:

- din partea RADET:

Nuță ALEXANDRU – Adj. Șef Secție Transport CET Grozăvești;

Laurențiu BĂDIȚA – Șef Secție Transport CET Vest;

Ion CRĂCIUNESCU – Adj. Șef Secție Transport CET Progresul;

Adrian GÂTLAN – Șef Secție Transport CET Sud;

Florin DUMITRU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1;

Petre OPREA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 2;

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;

Florea CHELU – inginer;

Din partea RADET
Director General
Bogdan BECHEANU

Director economic
ec. Dan MAVRODIN

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Ovidiu GĂRDUȘ

Din partea AMRSP
Sef Departament
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Florea CHELU
Bogdan STANCIU

AMRSP