

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 **decembrie 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 decembrie 2011, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Distribuție** în **Trimestrul III** – 2011, la Divizia Distribuție (Secția Distribuție Sector 4, 5, 6 și 3), având ca scop stabilirea indicatorilor de performanță aferenți activității desfășurate.

În data de **07.12.2011**, 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 4**.

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		221
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		2950
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		265
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		3101
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		50
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,80
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>	28
	<i>telefonice</i>	45
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		3
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. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	21,15
--	--------------

În data de **13.12.2011**, 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 5**.

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		9
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		99
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		276
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		3334
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		2
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,53
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>	9
	<i>telefonice</i>	32
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		2
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		2

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	32,78
---	--------------

În data de **21.12.2011**, 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 6.**

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		47
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		584
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		750
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		3705
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,20
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>	28
	<i>telefonice</i>	45
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
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>	1
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		100
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 (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		5

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	27,89
---	--------------

În data de **28.12.2011**, 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 3**.

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		203
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		3654
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		186
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		2790
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore		9
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 durată programată depășită		0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	49
	<i>telefonice</i>	149
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		81
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>încalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		-
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 (%)		-
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).[%]	29,15
---	--------------

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.
-	O situație specială este la Secția de Distribuție Sector 6 în ceea ce privește alimentarea cu energie electrică a modulelor termice din Drumul Taberei. Din cauza funcționării defectuoase a siguranțelor diferențiale(disjunctoare) din blocurile de alimentare cu energie electrică aparținând SC ENEL apar numeroase întreruperi în alimentarea cu energie electrică a modulelor termice, implicit și întreruperea furnizării energiei termice către utilizatori.
-	La unele stații termice(PT), deși sunt complet automatizate, există personal permanent de înaltă calificare (foclist).
-	Sunt situații în care instalațiile automatizate de dedurizare a apei de adaos la Stațiile Termice (PT) nu funcționează de câțiva ani din cauza defectării unor componente electronice din tabloul de automatizare. Din cauza aceasta apa de adaos necesară în circuitul de încălzire este preluată din circuitul primar, în acest fel crescând cheltuielile cu apa de adaos preluată de la ELCEN, care este mai scumpă.
-	În același timp s-ar reduce costurile de mentenanță, aceste unități funcționând în condiții de automatizare totală.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Virgil UNTEA – Șef Secție Distribuție Sector 4;
Cristian TURCULEASA – Șef Secție Distribuție Sector 5;
Dragoș NĂSTASE – Adj.Șef Secție Distribuție Sector 5;
George NICULA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 6;
Radu MIȘCOL - Adj. Șef Secție Distribuție Sector 3.

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – inginer;
Florea CHELU - inginer;
Bogdan STANCIU – 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