

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 aprilie 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 aprilie 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 Distribuție.

În data de **06.04.2011**, 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:

-	Dosar evidențe incidente și avarii anul 2010
-	Registru reclamații
-	Dosar calitate parametri rețea transport

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	159
D1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	6145
D1.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1774
D1.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	39524
D1.1 e) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 4 ore	16
D1.1 f) Durata medie a întreruperilor accidentale	2,40
D1.2 a) Numărul de întreruperi programate	0
D1.2 b) Durata medie a întreruperilor programate	0
D1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
D1.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
reclamații scrise	132
reclamații telefonice	1082
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	5
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Calitatea agentului termic primar din rețea	
Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET și nu se înregistrează la Secția de Distribuție	
Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoare 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)	-

D4. Măsurarea energiei termice		
D4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	apă caldă	0
	încălzire	0
D4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D4.1 care sunt justificate		0
D4.3 Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0
D4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului		16

D5. 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	9,31%

Notă:

- S-a verificat existența documentației minime care trebuie să existe la Secția de Distribuție Sector 4, conform Caietului de Sarcini – cadru și a Regulamentului – cadru al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, documente emise de ANRSC.

În data de **13.04.2010**, 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 - **Distribuitor – Secția de Distribuție Sector 5.**

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

-	Dosar evidențe incidente și avarii anul 2010
-	Registru reclamații
-	Dosar calitate parametri rețea transport

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	157
D1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1897
D1.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1547
D1.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	18689
D1.1 e) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 10 ore	10
D1.1 f) Durata medie a întreruperilor accidentale	3,99
D1.2 a) Numărul de întreruperi programate	0
D1.2 b) Durata medie a întreruperilor programate	0
D1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
D1.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	reclamații scrise	199
	reclamații telefonice	534
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		5
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Calitatea agentului termic primar din rețea		
Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET și nu se înregistrează la Secția de Distribuție		
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)	-

D4. Măsurarea energiei termice		
D4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	<i>apă caldă</i>	0
	<i>încălzire</i>	0
D4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D4.1 care sunt justificate		0
D4.3 Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat		0
D4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului		25

D5. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție	
diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la branșamente	11,93%

Notă:

- S-a verificat existența documentației minime care trebuie să existe la Secția de Distribuție Sector 5, conform Caietului de Sarcini – cadru și a Regulamentului – cadru al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, documente emise de ANRSC.

În data de **20.04.2010**, 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 – **Distribuitor – Secția de Distribuție Sector 6.**

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

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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	593
D1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	6811
D1.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	2491
D1.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	13907
D1.1 e) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 10 ore	19
D1.1 f) Durata medie a întreruperilor accidentale	2,95 ore
D1.2 a) Numărul de întreruperi programate	0
D1.2 b) Durata medie a întreruperilor programate	0
D1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
D1.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	reclamații scrise	343
	reclamații telefonice	1478
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		5
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Calitatea agentului termic primar din rețea		
<i>Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET și nu se înregistrează la Secția de Distribuție</i>		
Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție)		
	<i>oxigen mg/l (max. 0,1)</i>	-
	<i>suspensii mg/l (max. 5)</i>	-
	<i>duritate totală mg/l (max. 0,64)</i>	-

D4. Măsurarea energiei termice		
D4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		
	apă caldă	15
	încălzire	5

D4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D4.1 care sunt justificate	100%
D4.3 Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	100%
D4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	55

D5. 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	12,16%

În data de **27.03.2010**, 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 - Secția Distribuție Sector 3**.

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

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

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

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	286
D1.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4320
D1.1 c) Numărul de întreruperi accidentale	1828
D1.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	15639
D1.1 e) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 10 ore	19
D1.1 f) Durata medie a întreruperilor accidentale	3,17 ore
D1.2 a) Numărul de întreruperi programate	0
D1.2 b) Durata medie a întreruperilor programate	0
D1.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
D1.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>reclamații scrise</i> 522
	<i>reclamații telefonice</i> 3573
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	18
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Calitatea agentului termic primar din rețea	
<i>Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secția de Transport a RADET și nu se înregistrează la Secția de Distribuție</i>	
Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție)	
	<i>oxigen mg/l (max. 0,1)</i> -
	<i>suspensii mg/l (max. 5)</i> -
	<i>duritate totală mg/l (max. 0,64)</i> -

D4. Măsurarea energiei termice	
D4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>apă caldă</i> 0
	<i>încălzire</i> 0
D4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D4.1 care sunt justificate	0
D4.3 Procentul de solicitări de la punctul D4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
D4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	20

D5. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție	
diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de	10,39%

contoarele de la bransamente	
------------------------------	--

Observații și recomandări

-	Având în vedere demararea proiectului de construire a unui cartier de locuințe ANL în zona Ghencea – Antianteriană (Ministerul Dezvoltării, Ministerul Apărării și Primăria Sectorului 5), este necesară studierea oportunității racordării acestuia la rețeaua de termoficare din zonă
-	Datorită vechimii rețelei de distribuție, avariile sunt foarte dese și necesită timp mare de reparație
-	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
-	Temperatura la apă caldă de consum, în punctele termice automatizate trebuie menținută la 58°C în mod automat conform normelor ANRSC, pentru a nu favoriza apariția Legionelei
-	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

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Virgil UNTEA	Șef Secție Distribuție Sector 4
Eugenia MOROȘAN	Tehnician Secție Distribuție Sector 5
Florin CRISTEA	Șef Secție Distribuție Sector 6
George NICULA	Adj.Șef Secție Distribuție Sector 6
Ilie MATEI	Șef Secție Distribuție Sector 3
Radu MIȘCOL	Adj.Șef Secție Distribuție Sector 3

- din partea AMRSP:

Marian IONICI	inginer
Florea CHELU	inginer
Bogdan STANCIU	inginer

Din partea RADET
Director economic
Ec. Dan MAVRODIN

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Ingineri:
Marian IONICI

Florea CHELU

Bogdan STANCIU