

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 mai 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 mai 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 Furnizare, Serviciul Relații cu Publicul, Divizia Exploatare și Mentenanță, Divizia Tehnică .

În data de **04.05.2011**, 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 – **Divizia Furnizare**

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

-	Registru reclamații trim. I - 2011
---	------------------------------------

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

F1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
F1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent		0
F1.2 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	0
	30 zile calendaristice	0
	60 zile calendaristice	0

F2. Contractarea energiei termice		
F2.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori		4
F2.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice		4
F2.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale		0
F2.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice		0

F3. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F3.1 Numărul de reclamații privind facturarea		106
F3.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile		63
F3.3 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 ce s-au dovedit a fi justificate		8
F3.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea		0
F3.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea		0

F3.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0
---	----------

F4. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F4.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	71
F4.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	63
F4.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F4.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F4.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F5. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F5.1 Numărul de sesizări scrise	828
F5.2 Procentul din totalul de la punctul F5.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	94,88

F6. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
Valoarea pagubelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare	0

F7. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F7.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	25
F7.2 Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	25
F7.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	139,51 Gcal
F7.4 Valoarea reducerilor acordate	17299,92 lei

Notă:

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

În data de **11.05.2010**, 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 – **Serviciul Relații cu Publicul**

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

-	Registru corespondență
-	Registru reclamații

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

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent		6
1.2 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	0
	30 zile calendaristice	5
	60 zile calendaristice	1

2. Calitatea energiei termice		
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	reclamații scrise	184
	reclamații telefonice	211
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		
	apă caldă de consum	48
	încălzire	54
2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
3.1. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență		
	<i>Numărul de sesizări justificate</i>	260
	<i>Numărul de sesizări care sunt din vina furnizorului</i>	122
3.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte		0

4. Măsurarea energiei termice	
4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	12
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	50%
4.3 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	0
4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	4

5. Audiențe	
Număr audiențe	69
Timp mediu de rezolvare (zile)	19

Notă:

S-a verificat existența documentației minime care trebuie să existe la Serviciul Relații cu Publicul conform Caietului de Sarcini – cadru și a Regulamentului – cadru al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, documente emise de ANRSC

În data de **18.05.2010**, 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 – **Direcția Exploatare și Mentenanță**

Notă:

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

În data de **25.05.2010**, 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 – **Serviciul Tehnic.**

Notă:

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

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.(Există 3 variante de racordare la rețeaua primară: Str. Buzoieni – Dn 500, Str. Crizantemelor – Dn 700, Sere Ghencea – Dn 300)
-	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 trebuiesc identificate oportunitățile de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri, blocuri ANL
-	Pentru urgentarea racordării de noi utilizatori, care necesită inclusiv proiecte noi, este necesară o mai bună colaborare între Serviciul Proiectare și Divizia Furnizare

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Diana NIȚESCU

Șef Serviciu Clienți

Paula STAN
Dragoș MOLDOVEANU
Ovidiu GĂRDUȘ
Roxana IONESCU

Șef Serviciu Contracte
Șef Serviciu Comunicare, Relații cu Mass-Media. Relații cu Publicul
Director Direcția Exploatare și Mentenanță
Șef Serviciu Tehnic

- 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
Ing. Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Florea CHELU
Bogdan STANCIU