

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 iulie 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 iulie 2011), activitatea – desfășurată de compartimentele specializate din cadrul AMRSP (Departamentul Reglementare Servicii Energetice) a fost orientată în direcția realizării sarcinilor rezultate în trimestrul I și II – 2011 din obiectul de activitate al RADET, la Divizia Transport (Secția Transport CET Sud) și Divizia de Distribuție (Secția Distribuție Sector 1, 2 și 4),

În data de **06.07.2011**, 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 Transport – Secția Transport CET Sud**

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

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

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

Indicatori de performanță	Trim.I 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	69
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	242
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	3
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	8,00
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	3
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	13
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) [%]	15,59
---	--------------

Notă:

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

În data de **13.07.2011**, 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 în trim.I și II 2011 - **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.I și II 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	165
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1904
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	293
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1506
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,69
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>	114
	<i>telefonice</i>	319
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		4
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 (%)		-
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		2

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	8,78
--	-------------

Notă:

-S-a verificat existența documentației minime care trebuie să existe la Secția de Distribuție Sector 1, conform Caietului de Sarcini – cadru și a Regulamentului – cadru al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, documente emise de ANRSC.-

În data de **20.07.2011**, 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 trim.I și II 2011 - **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.I și II 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	303
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3922
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	607
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6374
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	21
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,20
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>	<i>104</i>
	<i>telefonice</i>	<i>884</i>
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>1</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>1</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		50
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		15

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	9,82
---	-------------

Notă:

-S-a verificat existența documentației minime care trebuie să existe la Secția de Distribuție Sector 2, conform Caietului de Sarcini – cadru și a Regulamentului – cadru al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, documente emise de ANRSC.-

În data de **28.07.2011**, 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 trim.I și II 2011 - **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.I și II 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate		161
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		2618
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		1280
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		8999
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		26
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,60
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>	<i>70</i>
	<i>telefonice</i>	<i>293</i>
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 (%)		-
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).[%]	8,86
---	-------------

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.-

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 găsită o modalitate prin care să poată fi montate și securizate instalațiile de măsurare a energiei termice în locul celor furate în căminele din afara blocurilor (blocuri fără subsol tehnic) pentru o mai corectă facturare a consumurilor și pentru locatari și pentru RADET.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Adrian GÂTLAN – Ing. Șef Secție Transport CET Sud;
 Gheorghe FRĂȘTELM – Adj. Șef Secție Transport CET Sud;
 Florin DUMITRU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1;
 Radu IONESCU – Șef Secție Distribuție Sector 2;
 Virgil UNTEA – Șef Secție Distribuție Sector 4.

- *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