

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Treoreria 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 septembrie 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 septembrie 2011), activitatea – desfășurată de compartimentele specializate din cadrul AMRSP (Departamentul Reglementare Servicii Energetice) a fost orientată în direcția realizării sarcinilor rezultate în trimestrul II – 2011 din obiectul de activitate al RADET, la Divizia Distribuție (Secția Distribuție Sector 3), Divizia Furnizare, Serviciul Relații cu Publicul și Divizia Producere (CTZ Casa Presei Libere).

În data de **07.09.2011**, 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. II 2011 - **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.II 2011
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	30
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	362
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	691
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	8368
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	3
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,46
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>	<i>54</i>
	<i>telefonice</i>	<i>106</i>
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>încălzire</i>	<i>1</i>
	<i>apă 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		3

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	10,84
--	--------------

În data de **14.09.2011**, 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 și baza de date reclamații;
-	registru și baza de date evidență contracte;
-	registru și baza de date evidență facturi;
-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date reduceri de facturi.

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		1
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		
	<i>15 zile calendaristice</i>	<i>0</i>
	<i>30 zile calendaristice</i>	<i>1</i>
	<i>60 zile calendaristice</i>	<i>0</i>

F2. Contractarea energiei termice		
F2.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori		2
F2.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice		2
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		36
F3.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile		26
F3.3 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 ce s-au dovedit a fi justificate		4
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		1

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		116
F4.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice,		7

realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	
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	686
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	98%

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 garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F7.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	11
F7.2 Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	10
F7.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	21,7473Gcal
F7.4 Valoarea reducerilor acordate	4873,633 lei

În data de **21.09.2011**, 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. II 2011 – **Serviciul Relații cu Publicul**.

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

-	registru și baza de date evidență cereri racorduri noi;
-	registru și baza de date reclamații privind calitatea energiei termice;
-	registru și baza de date reclamații privind instalațiile de măsură;
-	registru și baza de date audiențe;

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		1
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		
	<i>15 zile calendaristice</i>	<i>0</i>
	<i>30 zile calendaristice</i>	<i>1</i>
	<i>60 zile calendaristice</i>	<i>1</i>

2. Calitatea energiei termice		
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>reclamații scrise</i>	<i>186</i>
	<i>reclamații telefonice</i>	<i>2794</i>
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		18
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		128
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	6
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 agenților de protecție a consumatorului	32

5. Audiențe	
Număr audiențe	69
Timp mediu de rezolvare (zile)	7

În data de **28.09.2011**, 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.II 2011– **Divizia Producere – CTZ Casa Presei Libere**.

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

-	registru și baza de date parametri de funcționare;
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă, gaze naturale ;
-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date bilanțuri energetice;
-	registru și baza de date producție de energie termică;
-	registru și baza de date instalația de dedurizare

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

Indicatori de performanță	Trim.II – 2011
P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:	
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	0
c) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	0
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
e) Durata medie a întreruperilor accidentale	0
P1.2a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	0
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:	
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	98,49
--	--------------

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.
-	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 trebuie 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
-	Având în vedere extinderea ariei de furnizare a energiei termice a CTZ Casa Presei Libere în așa fel încât și pe timpul sezonului cald cererea de energie termică este în jur de 20 Gcal/oră, propunem urgentarea implementării cogenerării la această centrală, pe de o parte ca o măsură a reducerii costurilor de producere și pe de altă parte ca o alternativă la energia termică cumpărată de la ELCEN.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Radu MIȘCOL – Adj.Şef Secția Distribuție Sector 3;

Niculina PÂCIU – Dir. Divizia Furnizare

Paula STAN – Şef Serviciu Contracte

Mihaela GRĂDINARIU – Ing. Serviciul Relații cu Publicul

Rodica LUPU – Şef Secție CTZ Casa Presei Libere;

Virgil RAMBA – Adj.Şef Secție CTZ Casa Presei Libere.

- *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
Director Servicii
Madalina COLIU

Ingineri
Marian IONICI
Florea CHELU
Bogdan STANCIU