

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 **ianuarie 2012**

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 ianuarie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Furnizare** în anul 2011, la Divizia Furnizare și Serviciul Relații cu Publicul, având ca scop stabilirea indicatorilor de performanță aferenți activității desfășurate.

În data de **11.01.2012**, 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 pe anul 2011 – **Furnizare – 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:

F2. Contractarea energiei termice	
F2.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	11
F2.2 Numărul de contracte menționate la punctul F2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	11
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	215
F3.2 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 rezolvate în termenul de 10 zile	180
F3.3 Numărul de reclamații de la punctul F3.1 ce s-au dovedit a fi justificate	18
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	327
F4.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	33
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	3474
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	96,60 %

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	77
F7.2 Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	76
F7.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	320,3676Gcal
F7.4 Valoarea reducerilor acordate	49025,10 lei

În data de **18.01.2012**, 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 pe anul 2011 – **Serviciul Relații cu Publicul**.

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

-	registru și baza de date privind petițiile și reclamațiile;
-	registru și baza de date audiențe
-	registru evidență solicitări racordări noi.

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		40
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	40
	60 zile calendaristice	0

2. Calitatea energiei termice		
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	reclamații scrise	1166
	reclamații telefonice	11287
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		1428
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	13.213
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	44

4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	52,27%
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 mediului sau de protecția consumatorului	15

5. Audiențe	
Număr audiențe	275
Timp mediu de rezolvare (zile)	14

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 tip condominiu (blocuri de locuințe) și care sunt racordate la SACET, și desfășoară o activitate comercială, 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 .
-	Este necesară identificarea oportunităților de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri, blocuri ANL; (Exemplu - Centrala Termică de la Institutul Național de Expertiză Medicală și Recuperare - INEMRCM). Centrala Termică aparține PMB și se poate transforma în Stație Termică cu costuri minime.
-	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:*

Niculina PĂCIU – Șef Divizie Furnizare;

Paula STAN – Șef Serviciu Contracte;

Dragoș MOLDOVEANU – Șef Serviciu Relații cu Publicul;

Codruța CRISTESCU – Inginer Serviciul Relații cu Publicul.

- *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