

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



Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE din luna **octombrie 2012**

Conform Statutului Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr.112 din 30.08.2012, 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 octombrie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Transport** la Divizia de Transport, Secțiile de Transport Progresul și Sud în sem. I – 2012 și activitatea de Distribuție la Divizia de distribuție, Secțiile de Distribuție Sector 1, 2 și 3 în trim. III - 2012

În data de **03.10.2012**, reprezentanții 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 sem. I - 2012 – **Secția Transport Progresul**

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

-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date bilanțuri energetice;
-	registru și baza de date instalații de măsură;

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

Indicatori de performanță		Sem I 2012
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		49
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)		358
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore		6
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)		8
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate		35
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)		8
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate		253
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		0
T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]		17,58

T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1,22
--	-------------

În data de **10.10.2012**, reprezentanții 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 sem. I - 2012 – **Secția Transport Sud**

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

-	registru și baza de date evidență întreruperi;
-	registru și baza de date bilanțuri energetice;
-	registru și baza de date instalații de măsură;

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

Indicatori de performanță	Sem. I 2012
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	5
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	10
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	116
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	410
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	14
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	8
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	30
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	17,58
--	--------------

T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m³/Gcal]	1,22
--	-------------

Notă: Întrucât indicatorii T2 și T3 nu se pot înregistra separat pe fiecare secție de transport (conform RADET), valorile din tabel ale indicatorilor menționați mai sus, sunt calculați pe întreaga Divizie de Transport, conform datelor transmise de Divizia Furnizare.

În data de **17.10.2012**, reprezentanții 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.III - 2012 – **Distribuție – Secția 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, gaze naturale
-	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.III 2012
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	60
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1423
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	260
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2963
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2

d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,33
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>	27
	<i>telefonice</i>	68
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>	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		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,42

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	33,52
---	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0
---	----------

În data de 25.10.2012, reprezentanții 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. III - 2012 – **Distribuție – Secția 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, gaze naturale
-	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.III 2012
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate		154
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		3093
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		295
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		2882
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		9
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		3,96
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate		18
b) Durata medie a întreruperilor programate		6,94
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate		407
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		1

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	12
	<i>telefonice</i>	100
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		-
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		-

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	1
	<i>Apa caldă de consum</i>	1
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 (%)		-
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		-
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		-

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	27,52
---	-------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	-
---	---

În data de **31.10.2012**, reprezentanții 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. III - 2012 – **Distribuție – Secția 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, gaze naturale
-	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 2012
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate		97
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		2517
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		559
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		7019
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		8
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		2,56
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>	30
	<i>telefonice</i>	521

D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	160
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>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 (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		2
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,00

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	30,86
---	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	9,40
---	-------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Transport Progresul numărul de întreruperi accidentale din sem.I 2012 s-a dublat față de aceeași perioadă din 2011(24, în sem.I 2011, 49, în sem.I 2012), în același timp dublându-se și numărul de întreruperi cu durata mai mare de 24 ore. Totuși, durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 9 ore/întrerupere în 2011 la 8 ore/întrerupere în 2012.
-	La Secția Transport Sud, numărul de întreruperi accidentale a scăzut în sem.I 2012 cu 8,70% față de sem.I 2011, dar au crescut cu 20% întreruperile cu durata mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aproape 60%, de la 8,75 ore/întrerupere la 14,00 ore/întrerupere.
-	La Secția Distribuție Sector 1, numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aproape 88% în trim.III 2012 față de aceeași perioadă din 2011 dar a scăzut la jumătate numărul de întreruperi cu o durată mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut la aproape jumătate în trim.III 2012 față de trim.III 2011, respective 2,33 ore/întrerupere în 2012 față de 4,46 ore/întrerupere în 2011.Reclamațiile privind calitatea energiei termice, scrise și telefonice s-au menținut aproape la aceeași valoare în 2012 față de 2011. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aproape 15% în trim.III 2012 față de trim. III 2011.
-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi a crescut cu 24% în trim.III 2012 față de aceeași perioadă din 2011, dar s-a redus numărul de întreruperi cu durata mai mare de 12 ore de la 14 în trim.III 2011 la 9 întreruperi în trim.III 2012 în același timp reducându-se și durata medie a întreruperilor accidentale de la 4,53 ore/întrerupere la 3,96 ore/întrerupere. S-au redus reclamațiile privind calitatea energiei termice atât cele scrise cât și cele telefonice Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aproape 6% în trim.III 2012 față de aceeași perioadă din 2011.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a crescut de 3 ori în trim.III 2012 față de trim.III 2011 dar a scăzut numărul de întreruperi cu o durată mai mare de 12 ore iar durata medie a întreruperilor accidentale aproape s-a înjumătățit. Reclamațiile scrise privind calitatea energiei termice au scăzut în schimb au crescut cele telefonice de aproape 3,5 ori crescând semnificativ reclamațiile care sunt din vina distribuitorului. Pierdere de energie termică a crescut în trim.III 2012 față de perioada similară din 2011 cu aproape 6%
-	La Secțiile de Transport ar trebui implementată și o Bază de Date electronică de monitorizare a avariilor (în genul celei de la Secțiile de Distribuție de Sector) care să ofere date concludente referitoare la întreruperea serviciului de transport
-	Prioritatea, în condițiile preluării CET-urilor ELCEN de către Municipality, este montarea de pompe cu turație variabilă, la plecarea din CET, pentru a prelua șocurile de presiune din rețeaua de transport reducând astfel numărul de avarii în rețeaua de transport
-	Ar trebui să se implementeze o altă bază de date electronică pentru localizarea avariilor întrucât nu

	există o monitorizare a acestora pe fiecare magistrală de transport, localizându-se pe tronsoane numărul de avarii și duratele acestora pentru ca la o eventuală modernizare să aibă prioritate magistralele cu cele mai grave probleme
-	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 defecți, 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.
-	Nu sunt funcționale toate stațiile automate de dedurizare din punctele termice, iar pentru completarea circuitului de încălzire se folosește apă fierbinte din circuitul primar care este mai scumpă.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat, următorul personal:

- *din partea RADET:*

Adrian UNTEA –ing, Secția Transport Progresul
Adrian GÂTLAN – Șef Serviciu Transport Sud
Radu IONESCU – Șef Secție Distribuție Sector 1
Petre OPREA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 2
Radu MIȘCOL – Șef Secție Distribuție Sector 3

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – inginer;
Florea CHELU - inginer;
Bogdan STANCIU – inginer
Manuela DASAGĂ - inginer

Din partea RADET
Director General
Ing. Ion VOICU

Director economic
ec. Dan MAVRODIN

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Ovidiu GĂRDUȘ

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Florea CHELU
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA