

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 **noiembrie 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 noiembrie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Distribuție** la Divizia de Distribuție, Secțiile de Distribuție Sector 4, 5 și 6 în trim. III - 2012

În data de **07.11.2012**, 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 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, 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		202
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		7221
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		262
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		2800
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		10
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)		5,49
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>	5
	<i>telefonice</i>	44
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
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 (%)		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		5
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,70

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	27,10
---	--------------

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 **14.11.2012**, 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 5**
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		33
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate		829
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale		465
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		3529
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore		1
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>	6
	<i>telefonice</i>	11
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 calda de consum</i>	0
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		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,89

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	34,50
--	--------------

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 **21.11.2012**, 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 6**
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	66
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2522
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	784
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	8320
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
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>	92
	<i>telefonice</i>	655
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		3
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 calda de consum</i>	0

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
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,40

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	28,24
--	--------------

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
---	----------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Distribuție Sector 4, numărul de întreruperi accidentale s-a păstrat aproape la același nivel cu cele din trim.III 2011 dar a scăzut de 5 ori numărul de întreruperi cu o durată mai mare de 12 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aproape 30% în trim.III 2012 față de trim.III 2011, respectiv 5,49 ore/întrerupere în 2012 față de 3,80 ore/întrerupere în 2011. Reclamațiile privind calitatea energiei termice, scrise au scăzut de aproape 6 ori iar cele telefonice s-au menținut aproape la aceeași valoare în 2012 față de 2011. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aproape 22% în trim.III 2012 față de trim. III 2011, aceasta fiind o situație alarmantă din punctul nostru de vedere.
-	La Secția Distribuție Sector 5 numărul de întreruperi a crescut cu 41% în trim.III 2012 față de aceeași perioadă din 2011, dar s-a redus numărul de întreruperi cu durată mai mare de 12 ore de la 2 în trim.III 2011 la 1 întrerupere în trim.III 2012 în același timp durata medie a întreruperilor accidentale a rămas aproape la fel adică 3,53 ore/întrerupere în 2011 și 3,60 ore/întrerupere în 2012, ceea ce înseamnă că intervențiile pentru reluarea serviciului după reparațiile la avarii au fost foarte operative. S-au redus reclamațiile privind calitatea energiei termice atât cele scrise cât și cele telefonice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aproape 5% în trim.III 2012 față de aceeași perioadă din 2011.
-	La Secția Distribuție Sector 6 numărul de întreruperi accidentale s-a menținut aproape constant față de trim.III 2011 dar a crescut numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea apei calde. Reclamațiile scrise privind calitatea energiei termice au crescut de aproape 3 ori, de la 28 în trim. III 2011, la 92 în 2012 iar cele telefonice de aproape 14 ori de la 45 în 2011 la 655 în 2012, totuși crescând, de la 1 în 2011 la 3 în 2012, reclamațiile care sunt din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică a crescut în trim.III 2012 față de perioada similară din 2011 cu aproape 1%.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Sandu VIȘENESCU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 4

Robert UȚĂ – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 5

George NICULA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 6

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;

Bogdan STANCIU – inginer

Manuela DASAGĂ - inginer

Din partea RADET
Director General
Ing. Ion VOICU

Director economic

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri

ec. Dan MAVRODIN

**Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA**

**Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Ovidiu GĂRDUȘ**

AMRSP