

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



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 **decembrie 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 decembrie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la relațiile cu publicul la Serviciul Relații cu Publicul, activitatea de **Furnizare** la Divizia de Furnizare, activitatea de **Producere** la Divizia de Producere, CTZ Casa Presei și Secția Centrale Termice de Cvartal și la activitatea de **Transport** la Divizia de Transport, Secția de Transport Vest, în trim. III - 2012

În data de **05.12.2012**, 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 trim. III - 2012 – **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:

Indicatori de performanță		trim. III - 2012
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		4
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	1
	30 zile calendaristice	1
	60 zile calendaristice	2

2. Calitatea energiei termice		
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		275
	reclamații scrise	18
	reclamații telefonice	257
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		0
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	134
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	7
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	0
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	100
4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	8

5. Audiențe	
Număr audiențe	69
Timp mediu de rezolvare (zile)	13

În data de **05.12.2012**, 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 trim.III - 2012 – **Divizia Furnizare**

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

-	registru și baza de date reclamații
-	registru și baza de date contracte;
-	registru și baza de date întreruperi;
-	registru și baza de date facturi;
-	registru și baza de date reduceri facturi;

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

Indicatori de performanță	trim. III - 2012
F1. Contractarea energiei termice	
F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	0
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate	
F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	20
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	15
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	0
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale	
F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	214
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	14
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	122
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	905
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	97,90

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	3
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	3
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	3,54 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	601,3725 lei

În data de **12.12.2012**, 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 trim. III - 2012 – **Producere – CTZ Casa Presei Libere**
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
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
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale	0
P1.3 a) 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). [%]	94,63
--	--------------

P4. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în	2,19
---	-------------

rețea, raportată la energia termică vândută) [mc/Gcal]	
--	--

În data de **19.12.2012**, 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 trim. III - 2011 – **Producere – Secția CT Cvartal**
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
P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:		
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTCvartal		89
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTCvartal		867
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTCvartal		47
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale		220
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore		1
d) Durata medie a întreruperilor accidentale		5,00
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTCvartal		9
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTCvartal		5
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTCvartal		28
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită		0

P2. Calitatea energiei termice:		
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>reclamații scrise</i>	<i>16</i>
	<i>reclamații telefonice</i>	<i>18</i>
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului		0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

P3. Măsurarea energiei termice		
P3.1 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>
P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate		0
P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laborator autorizat		0
P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0

P4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). [%]	28,92
---	--------------

P5. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal x 100]	9,00
--	-------------

În data de **27.12.2012**, 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 trim. III - 2012 – **Secția Transport Vest**

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	trim III 2012
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	2
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	2
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	14
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	45
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	5
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	84
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	36
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) [%]	
--	--

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) [m ³ /Gcal]	
---	--

Notă: Pierdere de energie termică și consumul specific de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

Analize, sinteze și recomandări

-	La CTZ Casa Presei Libere în primele 11 luni ale anului 2012 energia termică livrată a fost de 156.231 Gcal, față de 199.546 Gcal în aceeași perioadă din 2011(scădere cu 21,70%). Aceasta a condus la creșterea consumurilor specifice astfel: - energie electrică cu 4,40%; - gaze naturale cu 3,10%; - apă cu 4,30%; - apă de adaos cu 7,88%. Întrucât eficiența economică este dată și de scăderea consumurilor specifice, propunerea noastră ar fi ca CTZ Casa Presei să funcționeze pe o durată și cu încărcare cât mai mare. Pentru a putea îndeplini aceste cerințe este necesar ca pierderile de agent termic în rețeaua primară să fie cât mai mici (capacitatea de fabricare a apei de adaos în CTZ este limitată la aprox. 50 tone/oră), și posibilitatea extinderii ariei de acoperire a centralei în tot cursul anului. Trebuie urgentată implementarea soluției de cogenerare cu acoperirea necesarului de energie termică în perioada anotimpului cald (20 Gcal/oră).
-	La Secția Centrale Termice de Cvartal întreruperile neprogramate, datorate terților au crescut cu 37% de la 56 în trim.III 2011, la 89 în trim.III 2012, în același timp crescând și numărul utilizatorilor afectați de întreruperi. Numărul de întreruperi accidentale a crescut cu 8,5%, de la 43 în trim.III 2011 la 47 în trim.III 2012 însă a scăzut cu 50% numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi. Datorită intervenției mai rapide în repararea avariilor numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 12 ore s-a redus la jumătate. Întreruperile programate s-au menținut la același nivel și în trim.III 2012, reducându-se durata medie a acestora de la 6,00 ore în trim.III 2011 la 5,00 ore în trim.III 2012. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu 37,5% iar cele telefonice au scăzut cu 83%, dovada faptului că sistemele de alimentare cu energie termică au funcționat la parametri contractuali în cea mai mare parte a timpului. În trim.III 2012 a crescut pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a CT Cvartal cu aprox. 19%, de la 23% în trim.III 2011 la 29% în 2012. A crescut și pierdere de apă de adaos, de la 4,23 m³/Gcal în trim.III 2011 la 9,00 m³/Gcal în trim.III 2012.

	În condițiile în care energia termică livrată din CT Cvartal a fost mai mică în 2012 față de 2011 cu aprox. 13%, consumul specific de energie electrică a scăzut de la 29,7 kWh/Gcal în 2011 la 28 kWh/Gcal în 2011. Consumul de apă de adaos a scăzut cu 27% aceasta ducând la concluzia că s-a intervenit mai rapid pentru limitarea pierderilor de agent termic în cazul apariției unei avarii la rețea. Consumul de gaze naturale a scăzut cu circa 12% în 2012 față de 2012.
-	La Secția Transport Vest, numărul de întreruperi accidentale au crescut cu 16%, de la 12 la 14, în trim.III-2012 față de trim.III-2011, numărul utilizatorilor afectați(ST,MT) fiind dublu față de aceeași perioadă, dovada faptului că aria afectată de avarii a fost mai mare. Totuși datorită organizării mai bune la intervenția pentru repararea avariilor, numărul de avarii cu o durată mai mare de 24 ore s-a redus la jumătate, de la 4 în trim.III-2011 la 2 în trim.III-2012. În ceea ce privește întreruperile programate, reparațiile au vizat tronsoane mai importante cu grad complex de lucrări, astfel că chiar dacă au fost întreruperi mai puține, numărul de utilizatori afectați de acestea a crescut iar durata medie a întreruperilor a fost mai mare de 4 ore în trim.III-2011 la 84 ore în aceeași perioadă din 2012.

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

- *din partea RADET:*

Mihaela PARASCHIV – Șef Serviciu Relații cu Publicul

Diana NIȚESCU – Șef SDCTPC

Mihaela NOVAC – Șef Secție CTZ Casa Presei

Mihaela COPOIU – Șef Secție CT Cvartal

Claudiu ȘOTRIN – Adj, Șef Secție Transport Vest

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – 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

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA