

## 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



Departament Reglementare Servicii Energetice

Aprobat  
Director  
Adrian CRISTEA

#### RAPORT DE EVALUARE din luna aprilie 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 aprilie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Distribuție** în anul 2011, la Secțiile de Distribuție Sector 2, 3, 4 și 5 având ca scop stabilirea indicatorilor de performanță aferenți activității desfășurate.

În data de **09.04.2012**, 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 – **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                                                 | anul 2011 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |           |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | 555       |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | 7424      |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | 1221      |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | 12976     |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | 39        |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | 4,17      |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | 21        |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | 5,59      |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | 140       |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | 4         |

#### D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

|                                                                       |                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
|                                                                       | <i>scrise</i>     | 190       |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | 2400      |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>24</b> |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b>  |

### **D3. Măsurarea energiei termice**

**D3.1** Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

|                                                                                                                                                                                                |                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                | <i>încalzire</i>           | 3            |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apa caldă de consum</i> | 3            |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            |                            | <b>20</b>    |
| <b>D3.3</b> 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 (%) |                            | <b>100</b>   |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți                                                                                                                         |                            | <b>99,74</b> |

**D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]** **10,51**

**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]** **15,5**

În data de **18.04.2012**, 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 – **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:

| <b>Indicatori de performanță</b>                                          | <b>anul 2011</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |                  |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | <b>517</b>       |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>7491</b>      |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | <b>1757</b>      |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>14352</b>     |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>82</b>        |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3,55</b>      |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | <b>0</b>         |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | <b>0</b>         |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>         |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>         |

### **D2. Calitatea energiei termice:**

**D2.1** Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

|                                                                       |                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|
|                                                                       | <i>scrise</i>     | 135      |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | 1700     |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>3</b> |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b> |

### **D3. Măsurarea energiei termice**

|                                                                                                                                                                                                |                            |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|
| <b>D3.1</b> 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     |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            |                            | -     |
| <b>D3.3</b> 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 (%) |                            | -     |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          |                            | 0     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți                                                                                                                         |                            | 99,49 |

|                                                                                                                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b> | <b>9,40</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

|                                                                                                                                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>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]</b> | <b>7,59</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

În data de **19.04.2012**, 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 – **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:

| <b>Indicatori de performanță</b>                                          |  | <b>anul 2011</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|--|------------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |  |                  |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        |  | <b>617</b>       |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   |  | <b>9319</b>      |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         |  | <b>2019</b>      |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    |  | <b>19786</b>     |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore |  | <b>37</b>        |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 |  | <b>3,09</b>      |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          |  | <b>0</b>         |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        |  | <b>0</b>         |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     |  | <b>0</b>         |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            |  | <b>0</b>         |

|                                                                       |                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|
| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b>                                |                   |          |
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |                   |          |
|                                                                       | <i>scrise</i>     | 260      |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | 2375     |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>9</b> |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b> |

|                                                                                                                                                                                                |                            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                            |            |
| <b>D3.1</b> Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                  |                            |            |
|                                                                                                                                                                                                | <i>incalzire</i>           | 1          |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apa calda de consum</i> | 1          |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            |                            | <b>0</b>   |
| <b>D3.3</b> 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 (%) |                            | <b>100</b> |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          |                            | <b>0</b>   |

|                                                                                                                                                                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți                                                                                                      | <b>99,89</b> |
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b>        | <b>10,33</b> |
| <b>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]</b> | <b>8,73</b>  |

În data de **25.04.2012**, 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 – **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:

| <b>Indicatori de performanță</b>                                          | <b>anul 2011</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:</b>    |                  |
| <b>D1.1 a)</b> Numărul de întreruperi neprogramate                        | <b>56</b>        |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate   | <b>620</b>       |
| <b>D1.2 a)</b> Numărul de întreruperi accidentale                         | <b>1387</b>      |
| <b>b)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale    | <b>16755</b>     |
| <b>c)</b> Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore | <b>10</b>        |
| <b>d)</b> Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)                 | <b>3,5</b>       |
| <b>D1.3 a)</b> Numărul de întreruperi programate                          | <b>0</b>         |
| <b>b)</b> Durata medie a întreruperilor programate                        | <b>0</b>         |
| <b>c)</b> Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate     | <b>0</b>         |
| <b>d)</b> Numărul de întreruperi cu durata programată depășită            | <b>0</b>         |

|                                                                       |                   |             |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| <b>D2. Calitatea energiei termice:</b>                                |                   |             |
| <b>D2.1</b> Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice  |                   |             |
|                                                                       | <i>scrise</i>     | <b>113</b>  |
|                                                                       | <i>telefonice</i> | <b>1030</b> |
| <b>D2.2</b> Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului |                   | <b>12</b>   |
| <b>D2.3</b> Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate       |                   | <b>0</b>    |

|                                                                                                                                                                                                |                            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| <b>D3. Măsurarea energiei termice</b>                                                                                                                                                          |                            |              |
| <b>D3.1</b> Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic                                                                                  |                            |              |
|                                                                                                                                                                                                | <i>incalzire</i>           | <b>1</b>     |
|                                                                                                                                                                                                | <i>Apă caldă de consum</i> | <b>0</b>     |
| <b>D3.2</b> Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)                                                                                            |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.3</b> 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 (%) |                            | <b>100</b>   |
| <b>D3.4</b> Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului                                                                                                          |                            | <b>0</b>     |
| <b>D3.5</b> Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți                                                                                                                         |                            | <b>99,89</b> |

|                                                                                                                                                                             |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]</b>        | <b>11,77</b> |
| <b>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]</b> | <b>11,95</b> |

### 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 folositelor „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:

Petrică OPREA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 2  
Sandu VIȘĂNESCU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 4  
Ioan CIUDOESCU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 3  
Dragoș NĂSTASE – Adj. Secție Distribuție Sector 5

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;  
Florea CHELU – inginer;  
Bogdan STANCIU – inginer  
Manuela DASAGĂ – 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**  
**Manuela DASAGA**