

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 mai 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 mai 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 Secția de Distribuție Sector 6, activitatea de **Furnizare** la Divizia Furnizare, Serviciul Relații cu Publicul și activitatea de **Producere** la CTZ Casa Presei, având ca scop stabilirea indicatorilor de performanță aferenți activității desfășurate.

În data de **09.05.2012**, 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 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
-	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
D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	381
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4254
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	2402
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	14411
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	30
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,15
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>	320
	<i>telefonice</i>	1108
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		13
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>	6
	<i>Apa caldă de consum</i>	5
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		18
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		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,54

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	10,71
--	--------------

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]	17,09
---	--------------

În data de **16.05.2012**, 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. I - 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:

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	144
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	126
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	8
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	3
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	58
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	6

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	0
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	711
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[%]	99,60

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	22
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	22
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	44,31311 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	7527,9145lei

În data de **23.05.2012**, 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. I - 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. I - 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		18
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		
	<i>15 zile calendaristice</i>	<i>0</i>
	<i>30 zile calendaristice</i>	<i>18</i>
	<i>60 zile calendaristice</i>	<i>0</i>

2. Calitatea energiei termice		
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>reclamații scrise</i>	<i>308</i>
	<i>reclamații telefonice</i>	<i>3428</i>
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		469
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	4027
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	26
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	30,80
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	42

5. Audiențe	
Număr audiențe	36
Timp mediu de rezolvare (zile)	14

În data de **30.05.2012**, 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. I - 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.I – 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). [%]	95,33
--	--------------

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 trebuie verificati, 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.
-	O situație specială este la Secția de Distribuție Sector 6 în ceea ce privește alimentarea cu energie electrică a modulelor termice din Drumul Taberei. Din cauza funcționării defectuoase a siguranțelor diferențiale(disjunctoare) din blocurile de alimentare cu energie electrică aparținând SC ENEL apar numeroase întreruperi în alimentarea cu energie electrică a modulelor termice, implicit și întreruperea furnizării energiei termice către utilizatori.
-	Având în vedere extinderea ariei de furnizare a energiei termice a CTZ Casa Presei Libere în așa fel încât și pe timpul sezonului cald cererea de energie termică este în jur de 20 Gcal/oră, propunem urgentarea implementării cogenerării la această centrală, pe de o parte ca o măsură a reducerii costurilor de producere și pe de altă parte ca o alternativă la energia termică cumpărată de la ELCEN.
-	Întrucât o parte a clădirii CTZ este ocupată de o firmă privată trebuie făcute demersuri pentru stabilirea proprietarului de drept al acelui spațiu și găsită modalitatea trecerii lui în patrimoniul PMB, fiind necesar în cazul în care se extinde CTZ cu grupuri de cogenerare.

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

- din partea RADET:

George NICULA –Adj. Șef Secție Distribuție Sector 6

Diana NIȚESCU – Șef Serviciu Clienți

Paula STAN – Șef Serviciu Contracte

Denisa ROMAN – Șef Serviciul Relații cu Publicul

Rodica LUPU – Șef Secție CTZ Casa Presei Libere

- 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