

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 **septembrie 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 septembrie 2012, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, a verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Furnizare** la Divizia Furnizare, la Serviciul Relații cu Publicul și la activitatea de **Transport** la Divizia de Transport, Secțiile de Transport Vest și Grozăvești în sem. I – 2012.

În data de **05.09.2012**, 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 sem. 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:

Indicatori de performanță	Sem. I - 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	212
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	184
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	13
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	304
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	21
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	1755
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[%]	96,70

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	27
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	27
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	60,6302222 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	10299,8625 lei

În data de **12.09.2012**, 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 sem. 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		Sem. 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>434</i>
	<i>reclamații telefonice</i>	<i>5743</i>
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		474
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	6191
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	29
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	31,00
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	55

5. Audiențe	
Număr audiențe	80
Timp mediu de rezolvare (zile)	13

În data de **20.09.2012**, 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 sem. I - 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	Sem I 2012
T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	4
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	18
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	62
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	175
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	7
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	11
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	28
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) [m ³ /Gcal]	1,22
---	-------------

Notă: T2 și T3 sunt transmise de Divizia Furnizare și sunt rezultate din întregul sistem de transport

În data de **27.09.2012**, 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 sem. I - 2012 – **Secția Transport Grozăvești**

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)	-
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	-
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	107
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	395
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	3,68
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	-
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	-
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	-
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	-
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) [m ³ /Gcal]	1,22

Notă: T2 și T3 sunt transmise de Divizia Furnizare și sunt rezultate din întregul sistem de transport

Observații și recomandări

-	La Secțiile de Transport ar trebui implementată și o Bază de Date 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 bază de date 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.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Diana NIȚESCU – Șef Serviciu Contracte, Divizia Furnizare

Codruța CRISTESCU – Șef Serviciu Relații cu Publicul

Laurențiu BĂDIȚA – Șef Secție Transport Vest

Liviu MOȘTEANU – Șef Secție Transport Grozăvești

- 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

Din partea AMRSP
Sef Departament
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Florea CHELU

Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Ovidiu GĂRDUȘ

AMRSP